

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KEDAI OMAH DAMAR
GRESIK**



Diajukan oleh:

MOHAMAD NAZIM HAMID MUCHTASHOR

NIM: 2020020037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2024



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KEDAI OMAH DAMAR
GRESIK**

Disusun guna

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Progam Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

MOHAMAD NAZIM HAMID MUCHTASHOR

NIM: 2020020037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KEDAI OMAH DAMAR
GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh :
Mohammad Nazim Hamid Muchtashor
NIM : 2020020037

Skripsi telah disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal: 28 Juni 2024

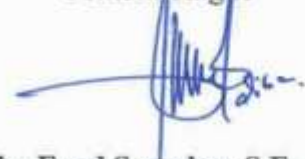
Oleh :

Pembimbing I



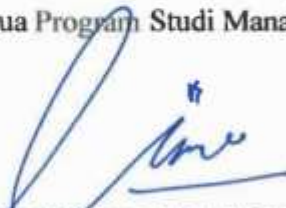
Mochamad Syafii, S.E., M.M.
NIDN. 0729018305

Pembimbing II



Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.
NIDN 0724058702

a.n Ketua Program Studi Manajemen






Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Omah Damar Gresik
Nama mahasiswa : Mohammad Nazim Hamid Mughtashor
NIM : 2020020037
Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 28 Juni 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024

TIM PENGUJI :

1. **Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC**
NIDN. 0723079203
Ketua
1. 
2. **Umar Burhan, S.E., M.M.**
NIDN 0718058006
Anggota 1
2. 
3. **Mochamad Syafii, S.E., M.M.**
NIDN. 0729018305
Anggota 2
3. 

Mengetahui,

Dean Dekan Fakultas Ekonomi



Umar Burhan, S.E., M.M.

NIDN. 0718058006

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Nazim Hamid Muchtashor

NIM : 2020020037

Fakultas : Ekonomi

Progam Studi : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Loyalitas pelanggan Kedai Omah Damar Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 6 Juni 2024

Yang menyatakan



Mohammad Nazim Hamid Muchtashor

NIM : 2020020037



**SURAT KETERANGAN
CEK PLAGIASI SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa tanggal 16 Juli 2024 Berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa:

Nama : Mohamad Nazim Hamid Muchtashor
NIM : 2020020037
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Omah Damar Gresik"
Hasil cek plagiasi : 16 % (Enam belas Persen)
Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan ~~tidak~~ ~~bersih~~ ~~bersih~~.

Gresik, 16 Juli 2024
Penulis,

Mohamad Nazim Hamid Muchtashor
NIM. 2020020037



**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
KEDAI OMAH DAMAR GRESIK**

Mohammad Nazim Hamid Muchtashor
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Gresik

ABSTRAK

Bisnis yang saat ini sedang marak digandrungi adalah kedai kopi. Kopi merupakan salah satu minuman yang banyak digemari oleh masyarakat Indonesia. Kedai kopi menjadi salah satu pilihan dalam membuka bisnis karena di era ini ngopi sudah menjadi gaya hidup di masyarakat terutama di Gresik. Untuk tetap dapat bersaing dengan kompetitor lain perlu mempertimbangkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen terutama pada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas apakah berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, serta membandingkan dengan hasil dari penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil adalah 79 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data dan diolah menggunakan SPSS. Penelitian ini memperoleh hasil yang positif dimana kualitas produk dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, namun Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap. Sedangkan secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk kedepannya Kedai Omah Damar Gresik dapat meningkatkan kualitas produknya dengan cara menambah varian baru dalam menu, dan memperhatikan fasilitas yang diberikan terutama untuk tempat parkir. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan Kedai Omah Damar Gresik.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Loyalitas Pelanggan.

***IMPACT ON THE QUALITY OF PRODUCTS,
QUALITIES OF SERVICES, AND FACILITIES TO THE
Loyalty OF CUSTOMERS IN OMAH DAMAR GRESIK
SHOP***

Mohammad Nazim Hamid Muchtashor
*Management Studies Program, Faculty of Economics, Gresik
University*

ABSTRACT

A business that is currently very popular is coffee shops. Coffee is a drink that is much loved by Indonesian people. Coffee shops are one option for opening a business because in this era drinking coffee has become a lifestyle in society, especially in Gresik. To remain competitive with other competitors, you need to consider product quality, service quality and the facilities provided to consumers, especially customers. This research aims to determine the effect of product quality, service quality and facilities on customer loyalty, as well as comparing it with the results of previous research. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 79 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data and processed using SPSS. This research obtained positive results where product quality and facilities had a partial effect on customer loyalty, but service quality had no partial effect. Meanwhile, product quality, service quality and facilities simultaneously influence customer loyalty. In the future, Kedai Omah Damar Gresik can improve the quality of its products by adding new variants to the menu, and paying attention to the facilities provided, especially for parking areas. This is done to maintain customer loyalty at Kedai Omah Damar Gresik.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Facilities, and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan BimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KEDAI OMAH DAMAR GRESIK” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
4. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi

dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memeberikan bimbingan dan ilmu selama perkuliahan.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan informasi terkait administrasi di Fakultas Ekonomi.
8. Semua anggota Yayasan Gang Sebelah Selaku pengelola Kedai Omah Damar Gresik yang telah membantu jalanya penelitian ini.
9. Ayah, Ibu dan Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang mendukung kelancaran skripsi ini hingga selesai.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dari semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi.

Gresik, 6 Juni2024

Penulis

Mohammad Nazim Hamid M

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	
Halaman Judul Dalam	
Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Orisinilitas	iii
Surat Keterangan Cek Plagiasi.....	iv
ABSTRAK	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Kualitas Produk.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Fasilitas	14
2.1.5 Perilaku Konsumen	16
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	17
2.1.7 Hubungan Antar Variabel	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Uji Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian	24

3.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.2 Pengukuran Variabel	27
3.4 Indikator Variabel.....	27
3.5 Populasi Dan Sample.....	29
3.5.1 Populasi.....	29
3.5.2 Sampel.....	30
3.5.3 Teknik Pengambilan Sample.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Metode Analisis Data	33
3.7.1 Statistik Deskriptif	34
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian	34
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	40
3.7.5 Uji Hipotesis	40
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Usaha	44
4.2 Waktu Penelitian	44
4.3 Hasil Penelitian	45
4.3.1 Statistik Deskriptif	45
4.3.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.3.3 Interval	49
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.3.5 Uji Instrumen Penelitian	58
4.3.6 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.7 Analisis Regresi Berganda	72
4.3.8 Uji Hipotesis	74
4.3.9 Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Saran.....	86
5.3.1 Saran Teoritis	86
5.3.2 Saran Praktis	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian	27
Tabel 3. 2 Jumlah Konsumen Kedai Omahdamar	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelanggan Kedai Omah Damar..	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata.....	50
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Produk.....	50
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Fasilitas	54
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualita Pelayanan (X2).....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X3).....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	63
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4. 16 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	66
Tabel 4. 17 Uji Heteroskedasitas	67
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Multikolinearitas	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji Linieritas Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4. 21 Hasil Uji Linieritas Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Autokorelasi	71
Tabel 4. 23 Uji Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4. 24 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4. 25 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kurva Uji t	41
Gambar 3. 2 Kurva Uji F	42
Gambar 4. 1 Uji Normalitas (P-P Plot of Regression).....	65
Gambar 4. 2 Uji Autokorelasi.....	72
Gambar 4. 3 Kurva daerah penerimaan dan penolakan H0 Uji t Kualitas Produk	75
Gambar 4. 4 Kurva daerah penerimaan dan penolakan H0 Uji t Kualitas Pelayanan	76
Gambar 4. 5 Kurva daerah penerimaan dan penolakan H0 Uji t Fasilitas.....	76
Gambar 4. 6 Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0 Uji F.....	77