

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUKTERHADAP LOYALITAS KONSUMEN NAAVAGREEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA  
MAHASISWI FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2016 UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : May Yanti Eka Setiawati

N I M : 16414095

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN NAAVAGREEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA  
MAHASISWI FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2016 UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : May Yanti Eka Setiawati

N I M : 16414095

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Naavagreen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Nama : May Yanti Eka Setiawati  
NIM : 16414095  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 11 Mei 1997  
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, November 2020

Pembimbing I



Naning Kristiyana, SE., MM  
NIDN. 0721117501

Pembimbing II



Wahna Widhianingrum, SP., MM  
NIDN. 0707118602

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIK. 19760508 200501 11

Ketua




(Naning Kristiyana, SE., MM)  
NIDN. 0721117501

Dosen Penguji :  
Sekretaris



(Premi Wahyu W., S.AB., M.AB)  
NIDN. 0711128403

Anggota



(Siti Chamidah, SE., M.Si)  
NIDN. 0019057101

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyampaikan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Oktober 2020



(MAY YANTI EKA SETIAWATI)  
NIM.16414095





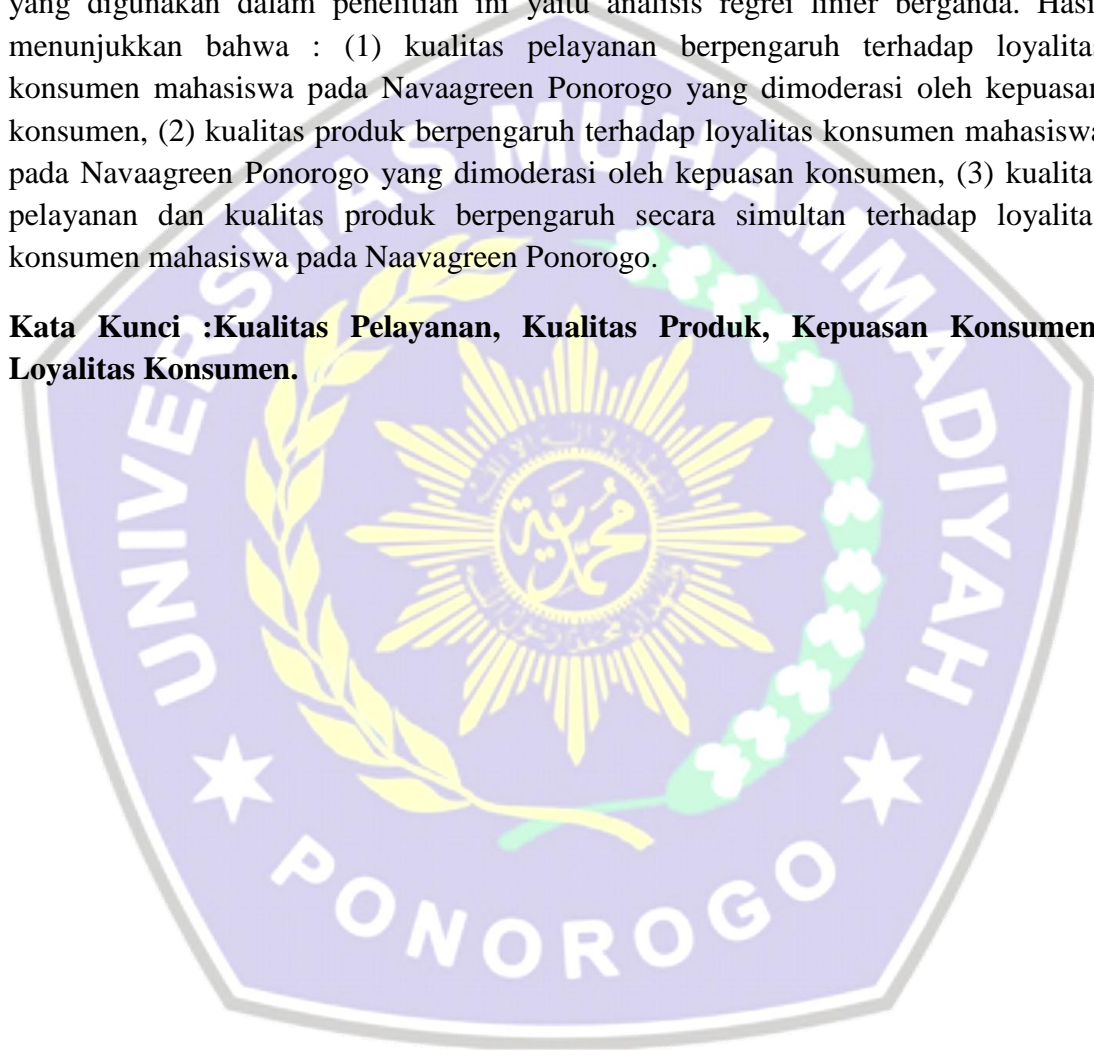
**MOTTO**

***“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain yang telah diusahakannya” (An Najm : 39)***

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variable moderasi pada konsumen Naavagreen Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswi Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 responden. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrument, uji koefisien determinasi, uji hipotesis dan uji *Moderation Regression Analys (MRA)*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen mahasiswa pada Navaagreen Ponorogo yang dimoderasi oleh kepuasan konsumen, (2) kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen mahasiswa pada Navaagreen Ponorogo yang dimoderasi oleh kepuasan konsumen, (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen mahasiswa pada Naavagreen Ponorogo.

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.**



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikumWr.Wb*

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Naavagreen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Mahasiswa FE 2016 Universitas Muhammadiyah Ponorogo”.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku pembimbing I yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, membimbing, mengarahkan, membantu dan memberi nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melingkari beliau dengan kebaikan dank esabaran.
4. Ibu Wahna Widhianingrum, SE., MM, selaku pembimbing II yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya,

membimbing, mengarahkan, membantudan member nasehatserta saran yang membangun kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melingkari beliau dengan kebaikan dan kesabaran.

5. Segenap Dosen Program Studi Manajemen, Karyawan Tata Usaha, dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diajarkan.
6. Mahasiswi Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah yang telah membantu untuk mengisi kuesioner penelitian yang saya berikan dan sekaligus memberi banyak ilmu baru untuk saya.
7. KeduandOrang tuapeneliti yang selalu memberikan semangat, dukungan serta motivasi, temanku seperjuangan Ade Selvia, Saiful Anwar, Alvonio Febrian, Cahaya Namira yang selalu memberi semangat dan motivasi, sertateman-teman Manajemen C 2016 yang memberi keceriaan,motivasidan doa.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu terima kasih banyak telah memberikan semangat, motivasi, inspirasi dan doa serta membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikan Anda semua.



Dalam penulisan ini, peneliti telah berusaha sebaik mungkin, namun peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian materi. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas penulis dimasa mendatang. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat digunakan dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan serta penelitian ini dapat diteruskan lagi.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Ponorogo, Oktober 2020

Peneliti



(MAY YANTI EKA SBTIAWATI)  
NIM. 16414314

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas .....	iii
Motto.....	iv
Ringkasan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. Manajemen Pemasaran .....	8
2. Bauran Pemasaran .....	9
3. Kualitas Pelayanan.....	10
4. Kualitas Produk .....	12
5. Kepuasan Konsumen .....	13
6. Loyalitas Konsumen .....	15
7. Perilaku Konsumen.....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Hipotesis .....	27

BAB III Metode Penelitian	
A. Ruang Lingkup Penelitian .....	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
C. Metode Pengambilan Data .....	32
D. Definisi Operasional Variabel .....	34
1. Variabel Independen (X) .....	34
a. Kualitas Pelayanan (X1) .....	35
b. Kualitas Produk (X2) .....	35
2. Variabel Moderator (Z) Kepuasan Konsumen .....	36
3. Variabel Dependen (Y) Loyalitas Konsumen .....	36
E. Metode Analisis Data .....	37
1. Uji Instrumen .....	37
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reliabilitas .....	38
2. Alat Analisis Data .....	39
a. Regresi Linear Berganda .....	39
b. Uji <i>Moderate Regression Analysis</i> / MRA .....	40
3. Uji Determinasi .....	42
4. Uji Hipotesis .....	43
a. Uji Parsial (Uji t) .....	43
b. Uji Simultan (Uji f) .....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil .....	45
B. Pembahasan .....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Naavagreen .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas .....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1 .....	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2 .....	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Z .....	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y .....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji MRA Persamaan 1 .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji MRA Persamaan 2 .....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi Persamaan 1 .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi Persamaan 2 .....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi Persamaan 3 .....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji T) Persamaan 1 .....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji T) Persamaan 2 .....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji T) Persamaan 3 .....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	77



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 KerangkaKonseptual..... 28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kueisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Uji Linear Regresi Berganda

Lampiran 5 Hasil Uji Interaksi / MRA

Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Skripsi

