

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Ritel dan Kualitas Produk Fritolay
Pada Loyalitas Pelanggan**

(Studi Pada PT.INDOMARCO ADI PRIMA YOGYAKARTA)

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi
(S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Anastasia Anisa Permatasari

NPM: 11 03 19163

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SKRIPSI
Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Ritel dan Kualitas Produk Fritolay
Pada Loyalitas Pelanggan
(Studi Pada PT.INDOMARCO ADI PRIMA YOGYAKARTA)

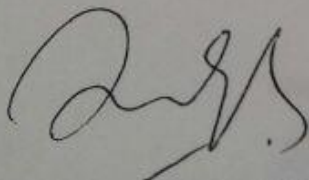
Disusun oleh:

Anastasia Anisa Permatasari

NPM: 11 03 19163

Telah dibaca dan disetujui

Pembimbing



Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.Ib.,Ph.D.

Tanggal 20 Juli 2016

Skripsi

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Ritel dan Kualitas Produk Fritolay
Pada Loyalitas Pelanggan
(Studi Pada PT.INDOMARCO ADI PRIMA YOGYAKARTA)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

ANASTASIA ANISA PERMATASARI

NPM : 11 03 19163

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada tanggal 14 Juli 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

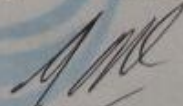
(S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji,


Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D.

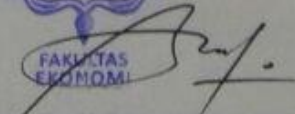
Anggota Panitia Penguji


Drs. Gunawan Jiwanto, MBA


Nadia Nila Sari, SE, MBA

Yogyakarta, 26 Juli 2016


**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

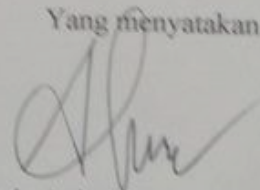
**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Ritel dan Kualitas Produk Fritolay
Pada Loyalitas Pelanggan**

(Studi Pada PT.INDOMARCO ADI PRIMA YOGYAKARTA)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 20 Juli 2016

Yang menyatakan



Anastasia Anisa Permatasari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menghadapi segala hambatan dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Ritel dan Kualitas Produk Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT.Indomarco Adi Prima Yogyakarta)” dengan baik.

Penulisan skripsi ini bertujuan melengkapi serta memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya doa, bantuan, bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.Ib.,Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh kuliah.

3. Karyawan PT. Indomarco Adi Prima Yogyakarta yang telah membantu dalam proses memperoleh data-data yang diperlukan guna menyelesaikan penelitian ini.
4. Segenap toko langganan PT. Indomarco Adi Prima Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan yang telah diberikan oleh penulis selama dalam waktu penelitian.
5. Papa (F.Sartono), Mama (Ana Greece), dan adik – adikku (Valentinus Kevin S. & Caroline Neta R.) yang terkasih, terima kasih untuk semua pengorbanan dan ketulusan hati kalian yang dengan tulus mengasuh, membimbing hingga sampai pada detik ini, semua itu karena kalian. Tuhan Memberkati kalian selamanya.
6. Anggie Herditya, Evrasia Cahya, Maria Nitya, Didik Prayoga, Eko Nugroho, Daniel Caesario, I Nyoman Giri, dan sahabat – sahabat lain yang juga telah mendukung, membantu, dan memberikan motivasi sampai detik ini. Kiranya Tuhan selalu menyertai dan Memberkati Kalian semua.
7. Murid – Murid Sempoa SIP Caesar Godean yang turut memberi warna dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman KKN 68 Dusun Jeruk : Tyo, Gani, Inti, Renny, Saras, Mitha, Randy, Amin, Atri.
9. Semua pihak yang turut membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk dukungan, perhatian, dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kelemahan atau kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, Juli 2016

Penulis

Anastasia Anisa Permatasari

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pesetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II Tinjauan Pustaka	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	14
2.1.3 Kualitas	18

2.1.4 Kualitas Produk	19
2.1.5 Kualitas Pelayanan	23
2.1.6 <i>Business to Business</i>	26
2.2 Hubungan Antar Variabel	27
2.2.1 Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	27
2.2.2 Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan	28
2.3 Penelitian Terdahulu	30
2.4 Kerangka Pemikiran	32
2.5 Hipotesis	33
BAB III Metode Penelitian	34
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
3.1.1 Variabel Penelitian	34
3.1.2 Definisi Operasional	35
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.4.1 Kuesioner	40
3.5 Uji Instrumen	41
3.5.1 Uji Validitas.	41
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.6 Metode Analisis Data	42

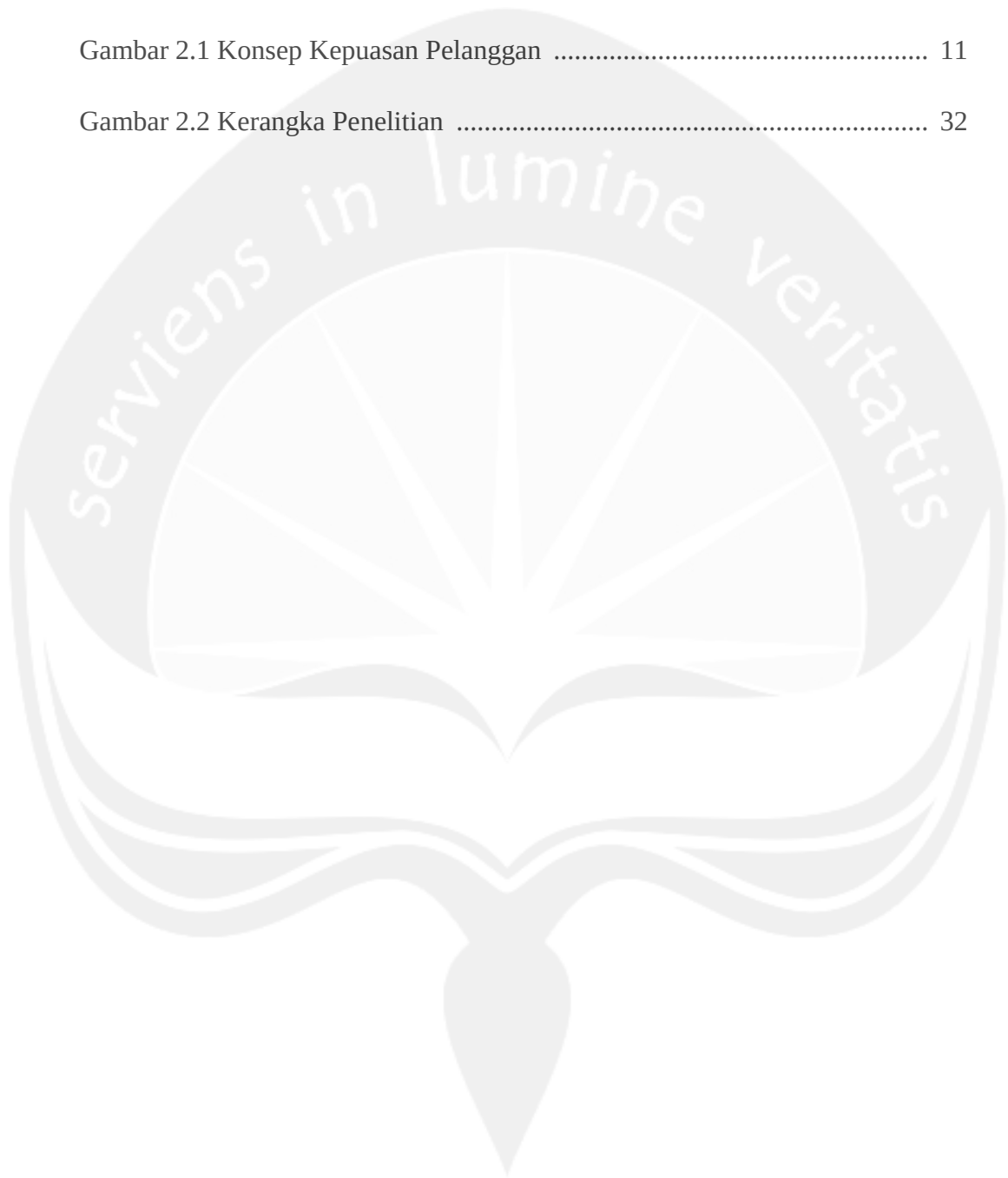
3.6.1 Analisis Deskriptif	43
3.6.1.1 Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.6.1.2 Pengujian Hipotesis	44
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	47
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	47
4.1.1 Deskripsi Responden	47
4.2 Analisis Data	47
4.2.1 Uji Validitas	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	52
4.2.3 Analisis Kuantitatif	53
4.2.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis	55
4.3 Pembahasan	59
BAB V Kesimpulan dan Saran	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Implikasi Manajerial	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	66
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	66
Datar Pustaka	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Volume Penjualan Produk Fritolay	5
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Ke-2	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.5 Hasil Uji F	58
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	: Kuesioner
Lampiran B	: Data Mentah Penelitian
Lampiran C	: Uji Validitas
Lampiran D	: Uji Reliabilitas
Lampiran E	: Uji Regresi Linear Berganda & Uji t
Lampiran F	: Uji F
Lampiran G	: Uji Koefisien Determinasi

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Ritel dan Kualitas Produk Fritolay Pada Loyalitas Pelanggan

(Studi Pada PT.INDOMARCO ADI PRIMA YOGYAKARTA)

Disusun Oleh

Anastasia Anisa Permatasari

NPM : 11 03 19163

Pembimbing

Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.Ib.,Ph.D.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ritel, dan kualitas produk pada loyalitas pelanggan. Dimana variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi secara positif terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Indomarco Adi Prima Yogyakarta. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu toko yang sudah membeli produk fritolay pada PT. Indomarco Adi Prima Yogyakarta minimal dua kali. Pengambilan sampel sebanyak 182 responden dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Indomarco Adi Prima Yogyakarta. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui keandalan dan penyelesaian masalah yang termasuk dalam kualitas layanan, serta estetika yang termasuk dalam kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Indomarco Adi Prima Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas layanan, Loyalitas pelanggan.