

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
YASSALAM RESTO YOGYAKARTA**

**Skripsi Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
(S1) Pada Progam Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**DISUSUN OLEH :**

**Yori Kurnia Wicaksono**

**NPM : 200325626**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS DAN  
EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2025**

## **PERNYATAAN**

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

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA YASSALAM RESTO 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 kaki atau daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juni 2025

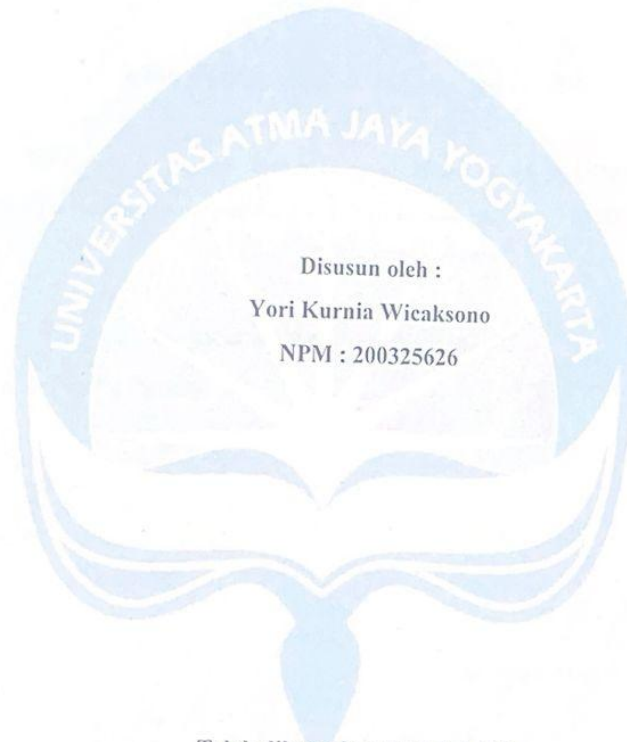


Yori Kurnia Wicaksono

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
YASSALAM RESTO YOGYAKARTA



Disusun oleh :  
Yori Kurnia Wicaksono  
NPM : 200325626

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nadia Nila Sari", is positioned above the printed name.

Nadia Nila Sari, S.E., M.B.A.

25 Juni 2025

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN**  
**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA**  
**YASSALAM RESTO YOGYAKARTA**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh :

Yori Kurnia Wicaksono

NPM: 210326436

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada tanggal 2 Juli 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)  
Program Studi Manajemen

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

Ketua Panitia Penguji

Anggota Penguji



Nadia Nila Sari S.E., M.B.A.



Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.



Api Adyantari, S.A., M.B.A.

Yogyakarta, 25 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

  
FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

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

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA YASSALAM  
RESTO YOGYAKARTA**

**(Studi pada produk Yassalam Resto Yogyakarta)**



**Disusun oleh :**

**Yori Kurnia Wicaksono**

**NPM 200325626**

Telah dibaca, dan disetujui oleh :

**Dosen Pembimbing**



**Nadia Nila Sari, SE., MBA**

**13 Juni 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih, karunia, dan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Produk, Kualias Layanan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Yassalam Resto Yogyakarta."* skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, berbagai tantangan dan hambatan telah penulis hadapi. Namun, berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, semua rintangan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat karunia dan penyertaan-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga proses penulisan skripsi ini terlalui dengan baik.
2. Dosen pembimbing penulis, Ibu Nadia Nila Sari, SE.,MBA.
3. Orang tua penulis, Bunda Niken Suryandari, dan Ayah penulis, Alm. Teguh Cahyono.
4. Keluarga besar penulis yang sudah memberi semangat dan banyak doa.
5. Yassalam Resto Yogyakarta, selaku tempat penelitian.
6. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Sahabat penulis, Angelyn Voice, FX. Adimas, Johan Khresna Hutabarat, Yohanes Agung Budiman, Glenn Nugraha Jusuf, Sherina Salsadila, Ageng Giwang Katon.
8. Agatha Clarensia Mahavira, yang dua tahun sudah menemani penulis.

9. Semua teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu
10. Semua pihak lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu namun telah memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi ini selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Juni 2025



Yori Kurnia Wicaksono  
Yang menyatakan,

## **MOTTO**

*“Hati yang gembira adalah obat yang manjur, tetapi semangat yang patah  
mengeringkan tulang.”*

*Amsal 17:22*

## DAFTAR ISI

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| HALAMAN SAMPUL .....             | i   |
| PERNYATAAN .....                 | ii  |
| KATA PENGANTAR .....             | iv  |
| MOTTO .....                      | vi  |
| DAFTAR ISI .....                 | vii |
| DAFTAR TABEL .....               | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....              | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....            | xi  |
| ABSTRAK .....                    | xii |
| BAB I PENDAHULUAN .....          | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....         | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....        | 5   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....      | 5   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....     | 6   |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....  | 6   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....    | 8   |
| 2.1 Kajian Teori .....           | 8   |
| 2.1.1 Kualitas Layanan .....     | 8   |
| 2.1.2 Kualitas Produk .....      | 9   |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen .....    | 11  |
| 2.1.4 Loyalitas Konsumen .....   | 12  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....   | 13  |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis ..... | 17  |
| 2.4 Kerangka Penelitian .....    | 19  |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                        | <b>20</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                        | 20        |
| 3.2 Objek, Subjek dan Tempat Penelitian ` .....                   | 20 3.3    |
| Populasi dan Sample .....                                         | 22        |
| 3.3.1 Metode Sampling .....                                       | 22        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                                 | 23        |
| 3.5 Definisi Operasional .....                                    | 23        |
| 3.6 Definisi Operasional .....                                    | 27        |
| 3.7 Metode Pengujian Instrumen .....                              | 28        |
| 3.7.1 Uji Validitas .....                                         | 28        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas .....                                      | 28        |
| 3.8 Metode Analisis .....                                         | 29        |
| 3.8.1 Analisis Deskriptif .....                                   | 29        |
| 3.8.2 Analisis Regresi Linier berganda .....                      | 30        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA &amp; PEMBAHASAN .....</b>                | <b>33</b> |
| 4.1 Pengujian Instrumen .....                                     | 33        |
| 4.1.1 Uji Validitas .....                                         | 33        |
| 4.1.2. Uji Reliabilitas .....                                     | 35        |
| 4.2. Demografi Responden .....                                    | 35        |
| 4.3 Analisis Deskriptif .....                                     | 37        |
| 4.4 Uji Analisis Regresi .....                                    | 38        |
| 4.5 Pembahasan .....                                              | 40        |
| 4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen .....  | 40        |
| 4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen ..... | 41        |
| 4.5.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .    | 42        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                        | <b>43</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                             | 43        |
| 5.2. Implikasi Manajerial .....                                   | 43        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....                                 | 44        |
| 5.4. Saran Penelitian Selanjutnya .....                           | 45        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>46</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       | <b>50</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>          | <b>13</b> |
| <b>Tabel 3.1 Definisi operasional .....</b>          | <b>23</b> |
| <b>Tabel 3.2 Skala 5 Likert.....</b>                 | <b>27</b> |
| <b>Tabel 4.1 Uji Validitas .....</b>                 | <b>33</b> |
| <b>Tabel 4.2 Uji Reliabilitas .....</b>              | <b>35</b> |
| <b>Tabel 4.3 Demografi Responden .....</b>           | <b>36</b> |
| <b>Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif .....</b> | <b>37</b> |
| <b>Tabel 4.5 Uji Analisis Regresi .....</b>          | <b>39</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gambar 1.1 Tampak Depan Yassalam Resto, dan salah satu menu Yassalam Resto .....</b> | <b>2</b>  |
| <b>Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....</b>                                             | <b>19</b> |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Lampiran 1 Screenshoot Jurnal Acuan .....</b>      | <b>49</b> |
| <b>Lampiran 2 Kuisisioner .....</b>                   | <b>55</b> |
| <b>Lampiran 3 Screenshot Google Form .....</b>        | <b>56</b> |
| <b>Lampiran 4 Data Mentah Google Speadsheet .....</b> | <b>78</b> |
| <b>Lampiran 5 Olah Data SPSS.....</b>                 | <b>78</b> |

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA YASSALAM RESTO YOGYAKARTA**

**DISUSUN OLEH :**

**Yori Kurnia Wicaksono (200325626)**

**DOSEN PEMBIMBING :**

**Nadia Nila Sari, SE., MBA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Yassalam Resto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria responden yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistik 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Namun secara parsial, hanya kepuasan konsumen yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas produk dan kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen