

HALAMAN MOTTO

“Sedikit demi sedikit namun lakukan setiap hari”

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.”

-B.J. Habibie-

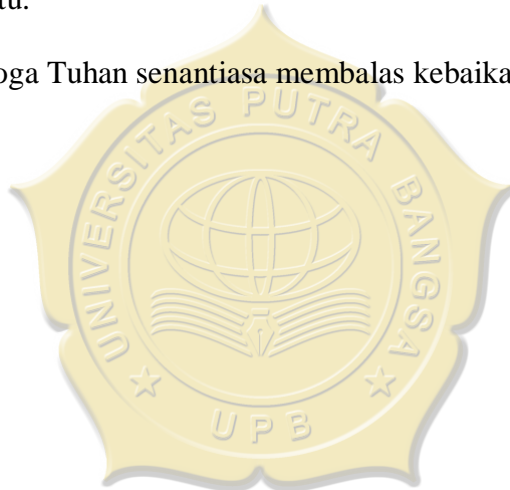


HALAMAN PERSEMBAHAN

Disusunya skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua serta adik yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan penuh dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
2. Ibu Marynta Putri Pratama, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan juga saran dalam proses penyusunan skripsi.
3. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

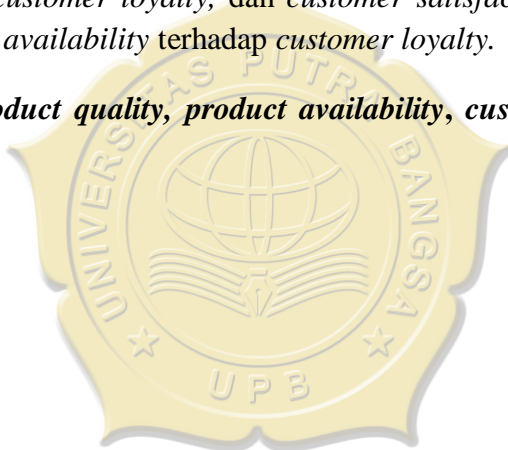
Semoga Tuhan senantiasa membalas kebaikan kalian semua.



ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *product quality*, *product availability* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada konsumen produk Sari Roti di Kebumen. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik *purposive sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan SEM-PLS dengan *SmartPLS 3.0*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *product quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, *product availability* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, *product quality* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*, *product availability* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* berhasil memediasi pengaruh *product quality* terhadap *customer loyalty*, dan *customer satisfaction* berhasil memediasi pengaruh *product availability* terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: *Product quality*, *product availability*, *customer loyalty*, *customer satisfaction*.



ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of product quality, product availability on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable for consumers of Sari Roti products in Kebumen. Data collection in this research used a questionnaire with purposive sampling technique. The hypothesis in this study was tested using SEM-PLS with SmartPLS 3.0. The results in this study show that product quality has a positive effect on customer satisfaction, product availability has a positive effect on customer satisfaction, product quality has no effect on customer loyalty, product availability has a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction successfully mediates the influence of product quality on customer loyalty, and customer satisfaction successfully mediates the influence of product availability on customer loyalty.

Keywords: *Product quality, product availability, customer loyalty, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Product Quality* Dan *Product Availability* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening. (Studi Pada Merek Sari Roti Di Kebumen)”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu dari beberapa syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Program Studi S1 Manajemen di Universitas Putra Bangsa.

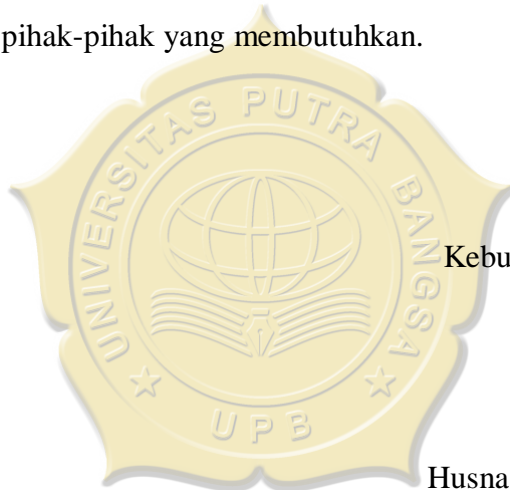
Skripsi ini berisi penjelasan tentang pengaruh *product duality* dan *product availability* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening, yang masing-masing variabel memiliki hubungan antar variabel dengan hasil berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap konsumen produk Sari Roto di Kebumen dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari peran keikutsertaan semua pihak yang telah membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Ibu Marynta Putri Pratama, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran selama proses penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adik saya yang terus mendoakan dan memberikan dukungan dalam bentuk apapun.

3. Segenap responden yang membantu dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Kebumen yang telah meluangkan waktu dan bersedia menjadi subjek penelitian.
4. The magangar's yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata dalam pembahasan materi dalam skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini nantinya dapat menjadi manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.



Kebumen, 31 Januari 2024

Husna Luthfiani Mukhtar Amir

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	16
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA	16
2.1. Tinjauan Teori	16
2.1.1. <i>Customer Loyalty</i>	16

2.1.2.	<i>Customer Satisfaction</i>	19
2.1.3.	<i>Product Quality</i>	21
2.1.4.	<i>Product Availability</i>	24
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	30
2.4.	Model Empiris.....	36
2.5.	Hipotesis	37
BAB III.....		18
METODE PENELITIAN.....		18
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian.....	18
3.2.	Variabel Penelitian	18
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	44
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6.	Populasi dan Sampel.....	47
3.7.	Teknik Analisis	49
BAB IV		57
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		57
4.1.	Analisis Deskriptif.....	57
4.2.	Analisis Statistik.....	61
4.3.	Pengujian Hipotesis	68
4.4.	Pembahasan.....	73
BAB V.....		76
SIMPULAN.....		76
5.1.	Simpulan	76

5.2. Keterbatasan.....	83
5.3. Implikasi	83
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91



DAFTAR TABEL

Tabel I-1	Rata-rata Konsumsi Roti Tawar dan Roti Manis (2018-2022)	2
Tabel I-2	Hasil Observasi Konsumen Produk Roti di Kebumen	4
Tabel I-3	Nilai Penjualan Sari Roti per Semester I (2021-2022)	5
Tabel I-4	Data <i>Top Brand Indeks</i> Tahun 2018-2022	6
Tabel I-5	Hasil Observasi Alasan Konsumen Memilih Produk Roti Merek Sari Roti di Kebumen	8
Tabel II-1	Tabel Penelitian Terdahulu	26
Tabel III-1	Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Customer Loyalty</i>	41
Tabel III-2	Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	42
Tabel III-3	Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Product Quality</i>	43
Tabel III-4	Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Product Availability</i>	44
Tabel IV-1	Data Responden Berdasarkan Alamat	59
Tabel IV-2	Data Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel IV-3	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV-4	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	63
Tabel IV-5	Validitas Diskriminan	64
Tabel IV-6	Reliabilitas Konsistensi Internal	65
Tabel IV-7	<i>Laten Variabel</i> Correlation	66
Tabel IV-8	Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris	37
Gambar IV-1 <i>Outer Loading</i>	62
Gambar IV-2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	95
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas.....	102
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas Konsistensi Internal.....	104
Lampiran 5	Hasil Pengujian Inner Model.....	105
Lampiran 6	Pengujian Hipotesis.....	106
Lampiran 7	Kartu Konsultasi Skripsi.....	107
Lampiran 8	Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal.....	108

