

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRODUK MAKANAN KESEHATAN  
YANG DIKELUARKAN OLEH  
PT. CIPTA INDONESIA SEHAT DI GORONTALO**

**SKRIPSI**



Nama : Wakhyudin  
NIM : 43119310063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS**

**PELANGGAN PRODUK MAKANAN KESEHATAN  
YANG DIKELUARKAN OLEH**

**PT. CIPTA INDONESIA SEHAT DI GORONTALO**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Bekasi



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA BEKASI**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wakhyudin  
NIM : 43119310063  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRODUK MAKANAN KESEHATAN  
YANG DIKELUARKAN OLEH PT. CIPTA INDONESIA  
SEHAT DI GORONTALO  
Tanggal Sidang : 11 Februari 2022

Disahkan oleh :  
Pembimbing

  
Rizal, S.ST, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM.

LPTA  
02220929



## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wakhyudin  
NIM : 43119310063  
Program Studi : Manajemern

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2022



UNIVERS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Makanan Kesehatan Yang Dikeluarkan Oleh PT. Cipta Indonesia Sehat di Gorontalo.** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan arahan dari Bapak Rizal, ST, MM selaku Dosen Pembimbing saya dalam penulisan Skripsi ini. Dan juga atas dukungan dari berbagai pihak yang berpengaruh terhadap penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Sonny Indrajaya MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM., selaku Kepala Program Study Manajemen Universitas Mercu Buana Bekasi.

5. Bapak Dharma Putra, Drs, MM, selaku Dosen mata Kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Untuk ibunda tercinta yang selalu dengan tulus mendoakanku dan Alm. Ayahnda yang spirit hidupnya masih saya rasakan sampai saat ini.
8. Untuk istriku dan anak anaku yang menjadi sumber inspirasi dalam hidupku.
9. Seluruh Staf dan Pelanggan PT. Cipta Indonesia Sehat yang telah bersedia membantu dan menjadi responden pada penelitian ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa dan mahasiswi Universitas Mercubuana Bekasi.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, masih banyak kekurangan dan kesalahan pada penelitian ini, akibat dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dari penulis sendiri. Maka dari itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf bilamana terdapat kesalahan dalam penulisan dan penelitian skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi internal kampus atau internal perusahaan pada khususnya dan juga semua yang membaca peneitian ini pada umumnya.

Bekasi, 11 Februari 2022

Wakhyudin

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kontribusi Penelitian .....	11
<b>BAB II</b> .....	12
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	12
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.2 Variabel Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
2.3 Variabel Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	21
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	22
2.3.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen .....	24
2.4 Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	28

<b>BAB III</b> .....	31
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
3.2 Desain Penelitian .....	31
3.3 Definisi dan Operasional Variabel .....	31
3.3.1 Definisi Variabel .....	31
3.3.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4 Skala Pengukuran .....	35
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
3.5.1 Populasi .....	36
3.5.2 Sampel .....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7 Metode Analisis Data .....	39
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	39
3.7.2 Deskripsi Responden .....	39
3.7.3 Deskripsi Variabel .....	39
3.8 Uji Instrumen .....	40
3.8.1 Uji Validitas .....	40
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.9.1 Uji Normalitas .....	42
3.10 Uji Multikolinieritas .....	43
3.11 Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.12 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.13 Uji Hipotesis .....	45
3.13.1 Uji Parsial (Uji Statistik t) .....	45
3.13.2 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	45
<b>BAB IV</b> .....	47
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum .....	47
4.1.2 Karakteristik Responden .....	47
4.1.3 Deskripsi Responden .....	48
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
4.1.5 Uji Instrumen .....	53
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.1.7 Koefisien Determinasi .....	62



<b>BAB V</b> .....	63
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	63
5.1 KESIMPULAN .....	63
5.2 SARAN .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Data Penjualan Makanan Kesehatan Pada Pelanggan Loyal di Gorontalo 2019-2020 .....	4
Tabel 1.2	Jumlah Data Penjualan Produk Salakinase Tahun 2019 - 2020.....	5
Tabel 1.3	Jumlah Data Penjualan Produk Forxantine Tahun 2019 - 2020 .....	5
Tabel 1.4	Jumlah Data Penjualan Produk Squalene'99 Tahun 2019 - 2020.....	5
Tabel 1.5	Jumlah Data Penjualan Produk Ubi Force Tahun 2019 - 2020 .....	6
Tabel 1.6	Data Pengguna Salakinase .....	6
Tabel 1.7	Data Pengguna Forxanthine .....	7
Tabel 1.8	Data Pengguna Squalene '99 .....	7
Tabel 1.9	Data Pengguna Ubi Force .....	8
Tabel 1.10	Jumlah Hasil Pra Survei Variabel .....	9
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	33
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen .....	35
Tabel 3.4	Pengukuran Skala Likert.....	36
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Tabel 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	50
Tabel 4.5	Hasil Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.6	Hasil Kategorisasi Kepuasan Konsumen .....	52
Tabel 4.7	Hasil Kategorisasi Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.9	Interpretasi nilai r .....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.11	Hasil Persamaan Regresi.....	56
Tabel 4.12	Hasil Pengukuran Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Homogenitas.....	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikoleniaritas.....	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.17	Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.18	Hasil Uji Determinasi.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Konseptual .....	28
--------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	JUDUL	HALAMAN
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2	Data Responden.....	75
Lampiran 3	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden .....	76
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	84
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	88
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	89
Lampiran 7	Uji Multikolinearitas.....	90
Lampiran 8	Uji Heteroskedastisitas .....	91
Lampiran 9	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	92
Lampiran 10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	93

