

# **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pentol Bakar Kajiru Di Gresik**

Ajeng Rosiana Putri<sup>1</sup>

[ajengrosi@gmail.com](mailto:ajengrosi@gmail.com)

Dr.Hj. Noneng R Sukatmadiredja, SH., MM.<sup>2</sup>

Ririn Andriana, ST., MM.<sup>3</sup>

STIE MAHARDHIKA SURABAYA

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pentol Bakar Kajiru Di Gresik. bertujuan untuk mengetahui variabel bebas kualitas produk dan kualitas pelayanan baik secara langsung ataupun melalui kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Pentol Bakar Kajiru Gresik. Penelitian ini penelitian kuantitatif deskriptif dengan populasi tidak terhingga, sampel diambil dengan menggunakan teori Roscoe 10 x jumlah variabel sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden. Analisis instrumen adalah validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas path analysis, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pentol Bakar Kajiru Gresik dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0.814 > 0.68067$ ) dan nilai probabilitas signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ). (2) kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pentol Bakar Kajiru Gresik dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0.121 < 0.68067$ ) dan nilai probabilitas signifikansi ( $0.380 > 0.05$ ). (3) kepuasan konsumen berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen di Pentol Bakar Kajiru Gresik dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0.675 < 0.68067$ ) dan nilai probabilitas signifikansi ( $0.504 > 0.05$ ). (4) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di Pentol Bakar Kajiru Gresik dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5.191 > 0.68067$ ) dan nilai probabilitas signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ). (5) kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen di Pentol Bakar Kajiru Gresik dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0.038 < 0.68067$ ) dan nilai probabilitas signifikansi ( $0.970 > 0.05$ ). (6) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di Pentol Bakar Kajiru Gresik melalui kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.192 > 0.68067$ ) dan nilai probabilitas signifikansi ( $0.003 < 0.05$ ). (7) kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen di Pentol Bakar Kajiru Gresik melalui kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0.061 < 0.68067$ ) dan nilai probabilitas signifikansi ( $0.952 > 0.05$ ).

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

## **ABSTRACT**

*This study is entitled The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Loyalty through Consumer Satisfaction at the Pentol Bakar Kajiru in Gresik. It aims to determine the independent variables of product quality and service quality either directly or through satisfaction with consumer loyalty to the Pentol Bakar Kajiru Gresik. This research is a quantitative descriptive study with an infinite population,*

*the sample is taken using Roscoe's theory 10 x the number of variables so that the sample in this study is 40 respondents. Instrument analysis is validity and reliability, classic assumption test and hypothesis testing using normality test, multicollinearity test, heterokedasticity test path analysis, determination coefficient, and t test. The results showed that: (1) product quality had an effect on consumer satisfaction at the Pentol Bakar Kajiru Gresik with  $t_{count} > t_{table}$  ( $0.814 > 0.68067$ ) and the probability value of significance ( $0.000 < 0.05$ ). (2) the quality of service has no significant effect on customer satisfaction in Pentol Bakar Kajiru Gresik with  $t_{count} < t_{table}$  ( $0.121 < 0.68067$ ) and significance probability value ( $0.380 > 0.05$ ). (3) consumer satisfaction has no significant effect on consumer loyalty in Pentol Bakar Kajiru Gresik with  $t_{count} < t_{table}$  ( $0.675 < 0.68067$ ) and significance probability value ( $0.504 > 0.05$ ). (4) the quality of the product has a significant effect on consumer loyalty in Pentol Bakar Kajiru Gresik with  $t_{count} > t_{table}$  ( $5.191 > 0.68067$ ) and the probability value of significance ( $0.000 < 0.05$ ). (5) the quality of service has no significant effect on consumer loyalty in Pentol Bakar Kajiru Gresik with  $t_{count} > t_{table}$  ( $0.038 < 0.68067$ ) and significance probability value ( $0.970 > 0.05$ ). (6) the product quality has a significant effect on consumer loyalty in Pentol Bakar Kajiru Gresik through consumer satisfaction with  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.192 > 0.68067$ ) and the probability value of significance ( $0.003 < 0.05$ ). (7) the quality of service has no significant effect on consumer loyalty in Pentol Bakar Kajiru Gresik through customer satisfaction with a  $t_{count} < t_{table}$  ( $-0.061 < 0.68067$ ) and a probability value of significance ( $0.952 > 0.05$ ).*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty*

## **PENDAHULUAN**

Indonesia negara yang kaya akan kuliner dan mempunyai bahan masakan dan rempah-rempah yang sangat banyak untuk menunjang kegiatan kuliner. Sektor kuliner merupakan sektor penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan bahan pangan penduduk Indonesia. Adanya inovasi dalam dunia kuliner berarti telah memberikan sumbangan besar dalam pembangunan nasional, baik langsung maupun tidak langsung. Selain itu inovasi dalam dunia kuliner akan mendukung upaya dalam pemenuhan pangan.

Kebudayaan dan kebiasaan masyarakat Indonesia yang suka mengonsumsi makanan pedas mendorong wirausahawan untuk berinovasi dengan menciptakan jenis makanan pedas yang baru. Banyak makanan pedas yang di tawarkan pada masyarakat, namun kebanyakan masyarakat akan lebih tertarik pada makanan yang unik dan memiliki cita rasa pedas yang khas dan beda dari biasanya.

Salah satu merek pentol bakar adalah Pentol Bakar Kajiru. Pentol Bakar Kajiru adalah pentol bakar yang di produksi oleh Bapak Kajiru yang berada pada Dusun Sumengko Utara, Desa Sumengko, Kecamatan Wringinanom, Kabupaten Gresik. Pentol Bakar Kajiru dalam perkembangannya telah melakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam beberapa hal antara lain, memiliki kedai utama dan memiliki cabang atau reseller di sekitar Wringinanom yang diharapkan mampu menarik lebih banyak minat konsumen untuk membelinya. Pentol Bakar Kajiru terus berusaha untuk melakukan improvement dan inovasi terhadap produk pentol bakar sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Pentol Bakar Kajiru di Gresik?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Pentol Bakar Kajiru di Gresik?

3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Pentol Bakar Kajiru di Gresik?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Pentol Bakar Kajiru di Gresik?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Pentol Bakar Kajiru di Gresik?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Pentol Bakar Kajiru di Gresik?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Pentol Bakar Kajiru di Gresik?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pemasaran**

Menurut Kotler dalam Setiyaningrum, Udaya, dan Efendi (2015:7) pemasaran merupakan kegiatan menganalisa, mengorganisir, perencanaan, sumber daya, kebijaksanaan, serta kegiatan pelanggan agar memenuhi kepuasan pelanggan dengan maksud agar mendapatkan keuntungan atau laba.

### **Kualitas Produk**

Menurut Tjiptono dalam Windarti dan Ibrahim (2017:3) kualitas produk merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong dalam Montung, Sepang, dan Adare (2015:680) kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Montung, Sepang, dan Adare (2015:680) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat mengakibatkan kepemilikan apapun.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Mowen dan Minor dalam Yuniarti (2015:233) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

### **Loyalitas Konsumen**

Menurut Yuniarti (2015:241) loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian yang dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Mereka berhasil menemukan bahwa kualitas yang terdiri atas keuasan, kepercayaan, dan komitmen mempunyai hubungan dengan loyalitas.

### **Metode Penelitian**

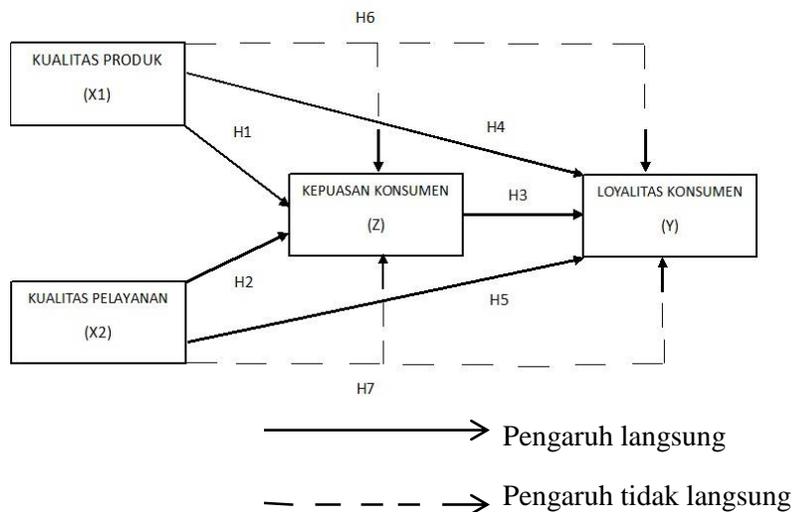
Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif, Sugiyono (2017:13) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivism,

digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan daftar pertanyaan dalam bentuk pernyataan yang disebarakan kepada responden Pentol Bakar Kajiru.

Adapun populasi yang diambil dari penelitian ini adalah seluruh konsumen Pentol Bakar Kajiru. Sedangkan untuk pengambilan sampel dengan menggunakan teknik simple random sample, dengan rumus dari Roscoe, yakni 10 dikalikan jumlah variabel sehingga di dapatkan 40 responden.

## KERANGKA KONSEPTUAL



Keterangan:

X<sub>1</sub> : Kualitas produk (Variabel Independen)

X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)

Z : Kepuasan Pelanggan (Variabel Intervening)

Y : Loyalitas Konsumen (Variabel Dependen)

## HIPOTESIS

1. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pentol Bakar Kajiru.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pentol Bakar Kajiru.
3. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Pentol Bakar Kajiru.
4. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Pentol Bakar Kajiru.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Pentol Bakar Kajiru.

6. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Pentol Bakar Kajiru.
7. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Pentol Bakar Kajiru.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Produk	X1.1	0.725	0.320	Valid
	X1.2	0.763		
	X1.3	0.865		
	X1.4	0.735		
	X1.5	0.474		
	X1.6	0.827		
	X1.7	0.760		
	X1.8	0.807		
Kualitas Pelayanan	X2.1	0.550	0.320	Valid
	X2.2	0.793		
	X2.3	0.707		
	X2.4	0.687		
	X2.5	0.801		
Kepuasan Konsumen	Z.1	0.809	0.320	Valid
	Z.2	0.631		
	Z.3	0.856		
	Z.4	0.857		
	Z.5	0.822		
Loyalitas Konsumen	Y.1	0.783	0.320	Valid
	Y.2	0.678		
	Y.3	0.609		
	Y.4	0.793		
	Y.5	0.820		
	Y.6	0.426		

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan data dari tabel 1 dimana pengujian validitas instrument penelitian dengan pernyataan mendapatkan nilai r hitung lebih besar disbanding r tabel, sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha	Keterangan
Kualitas produk	0.884	Reliabel
Kualitas pelayanan	0.752	Reliabel
Kepuasan konsumen	0.857	Reliabel
Loyalitas konsumen	0.774	Reliabel

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 2 dimana hasil uji reliabilitas jawaban responden menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai alpha diatas standart yaitu 0.60. sehingga semua pernyataan dinyatakan memiliki tingkat reliabel yang bagus.

## Uji Normalitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	kolmogrovsmirnov	Assymp. Sig.	Keterangan
Unstandardized	0.492	0.969	Data berdistribusi normal
Unstandardized	0.527	0.944	Data berdistribusi normal

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 3 maka data dinyatakan berdistribusi normal.

## Uji Multikolinieritas

**Tabel 4**  
**Hasi Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas produk	0.219	4.568	Non Multikolinier
Kualitas pelayanan	0.219	4.568	Non Multikolinier

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas produk	0.111	9.023	Non Multikolinier
Kualitas pelayanan	0.214	4.666	Non Multikolinier
Kepuasan konsumen	0.149	6.718	Non Multikolinier

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel berikut maka data dinyatakan non multikolinier karena nilai VIF pada ketiga variabel lebih kecil dari 10.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 5**  
**Hasil uji Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 <sup>a</sup>	.851	.843	1.21145

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.774	.755	1.44574

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

Sumber: data diolah oleh peneliti

**Uji Path Analysis**

**Analisis Regresi Kepuasan Konsumen**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.920	1.614		.570	.572
1 KUALITAS PRODUK	.524	.087	.814	6.007	.000
KUALITAS PELAYANAN	.147	.165	.121	.889	.380

Berdasarkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka hubungan antara variabelnya dapat dinyatakan  $Z = 0.814X_1 + 0.121X_2 + e_1 \dots \dots \dots (1)$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa:

1. Setiap terjadi peningkatan kualitas produk, akan diikuti peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0.814.
2. Setiap kualitas pelayanan meningkat, maka akan diikuti peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0.121

**Analisis Regresi Loyalitas Konsumen**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.169	1.934		3.706	.001
KUALITAS PRODUK	.467	.146	.760	3.192	.003
KUALITAS PELAYANAN	-.012	.199	-.010	-.061	.952
KEPUASAN KONSUMEN	.133	.196	.139	.675	.504

Berdasarkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka hubungan antara variabelnya dapat dinyatakan  $Y = 0.760X_1 + -0.010X_2 + 0.139X_3 + e_2.....(2)$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa:

1. Setiap terjadi kenaikan kualitas produk maka akan diikuti dengan kenaikan loyalitas konsumen sebesar 0.760.
2. Setiap kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka akan diikuti dengan kenaikan loyalitas konsumen sebesar -0.010.
3. Setiap kepuasan konsumen mengalami kenaikan maka akan diikuti dengan kenaikan loyalitas konsumen sebesar 0.139

Nilai Koefisien Detreminasi Dengan Variabel Dependen Kepuasan Konsumen sebesar 0.851, hal ini menunjukkan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 85.1%, sedangkan sisanya 14.9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Nilai Koefisien Determinasi Dengan Variabel Dependen Loyalitas Konsumen sebesar 0.774, hal ini menunjukkan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 77.4%, sedangkan sisanya 22.6% dipengaruhi oleh variabel lain.

### **Pembuktian Hipotesis**

#### **Uji t**

Uji t dengan variabel dependen kepuasan konsumen

No	Variabel	t hitung	t tabel
1	kualitas produk	6.007	2.02108
2	kualitas pelayanan	0.889	2.02108

Uji t dengan variabel dependen loyalitas konsumen

No	variabel	t hitung	t tabel
1	kualitas produk	5.191	2.02108
2	kualitas pelayanan	0.038	2.02108

Uji t dengan variabel dependen loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen

No	variabel	t hitung	t tabel
1	kualitas produk	3.192	2.02108
2	kualitas pelayanan	-0.061	2.02108
3	kepuasan konsumen	0.675	2.02108

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen**

Melalui hasil penghitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai t hitung sebesar 6.007 dengan taraf signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

### **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Melalui hasil penghitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai t hitung sebesar 0.889 dengan taraf signifikan sebesar 0.380 yang lebih besar dari 0.05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_a$  dan menerima  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

### **3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen**

Melalui hasil penghitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai t hitung sebesar 0.675 dengan taraf signifikan sebesar 0.504 yang lebih besar dari 0.05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_a$  dan menerima  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kepuasan konsumen tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

### **4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen**

Melalui hasil penghitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai t hitung sebesar 5.191 dengan taraf signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen**

Melalui hasil penghitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai t hitung sebesar 0.038 dengan taraf signifikan sebesar 0.970 yang lebih besar dari 0.05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_a$  dan menerima  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

### **6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen**

Melalui hasil penghitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai t hitung sebesar 3.192 dengan taraf signifikan sebesar 0.003 yang lebih kecil dari 0.05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

### **7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen**

Melalui hasil penghitungan yang telah diperoleh dari hasil nilai t hitung sebesar -0.061 dengan taraf signifikan sebesar 0.952 yang lebih besar dari 0.05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_a$  dan menerima  $H_o$ . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan

konsumen. Yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Pentol Bakar Kajiru, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pentol Bakar Kajiru. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen merupakan pengaruh yang paling dominan. Apabila kualitas produk lebih ditingkatkan, maka kepuasan konsumen akan ikut meningkat. Begitupun sebaliknya, jika kualitas produk menurun maka kepuasan konsumen ikut menurun.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh namun tidak signifikan pada kepuasan konsumen. Karena pada dasarnya Pentol Bakar Kajiru adalah kedai yang menjual suatu produk, maka konsumen tidak terlalu menginginkan atau mencari pelayanan.
3. Kepuasan konsumen berpengaruh tidak signifikan pada loyalitas konsumen. Apabila kepuasan yang diberikan baik, maka loyalitas juga akan ikut meningkat.
4. Kualitas produk berpengaruh dan signifikan pada loyalitas konsumen. Apabila kualitas produk di tingkatkan, maka konsumen juga akan semakin loyal atau kata lain loyalitas juga akan meningkat.
5. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas berpengaruh namun tidak signifikan. Karena pada dasarnya Pentol Bakar Kajiru adalah kedai yang menjual suatu produk, maka konsumen tidak terlalu menginginkan atau mencari pelayanan.
6. Kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Pentol Bakar Kajiru.
7. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen terdapat pengaruh namun tidak signifikan pada Pentol Bakar Kajiru.

### **Daftar Pustaka**

- Agussalim, Stephaldi Otto Dan Jan, Arazzi Bin Hassan. 2018. Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek di Manado. Jurnal EMBA. Vol.6 No.4.
- Alharbi, Ali Nawas Dan Alhider, Ibrahim Hasan. 2018. *The Impact Of Customer Satisfaction And Loyalty On E-Marketing: Moderating Effect Of Perceived Value. Journal Of Marketing And Consumer Research ISSN 2422-8451 An International Peer-Reviewed Journal. Vol. 46.*
- Apriyani, Dwi Aliyyah Dan Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Konsumen The Little A Coofe Shop Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 51 No. 2.
- Arifin, Johar. 2017. SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi. Elex Media Komputindo. Jakarta.

- Ghazali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penelitian Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghazali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23 (Edisi 8). Undip Press. Semarang.
- Herliyansyah, Riny. 2018. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Go-Jek Di Sleman). Sleman.
- Hoe, Ling Chen. Mansori, Shaheen. 2018. *The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty: Evidence From Malaysian Engineering Industry. International Journal Of Industry Marketing. Vol. 3 No. 1.*
- Ikhprasetyo, Afdy Rasyid. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Mister Geprek Bandar Lampung. Bandar Lampung.
- Lestari, Sri. 2018. Pengaruh Kesadaran Merek, Kesan Kualitas, Dan Asosiasi Merek Terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan Yamaha Mio Di Surabaya. Vol.16 No. 2.
- Lumintang, Greife Dan J. Rotinsulu Jopie. 2015. Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. Jurnal EMBA. Vol. 3 No. 1.
- Megawati. 2017. Analisis Factor-Faktor Yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara). Karang Rejo Metro Utara.
- Montung, Pamela. Sepang, jantje dan adare, decky. 2015. Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran kawan baru. Jurnal berkala ilmiah efisiensi. Vol. 15 no. 05.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). Jurnal Ilmu Pengetauandan Teknologi Computer. Vol. 3 No. 2.
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. Jurnal Emba Universitas Samratu Langi Manado. Vol. 1 No. 4.
- Primasari, Wiluk. 2018. Pengaruh Motivasi Konsumen Dan Kepribadian Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Iphone Apple (Studi Kasus Di Global Apple Store Pakuwon Surabaya). Surabaya.

- Putri, Yulia Larasati Dan Utomo, Hardi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). Among Makarti. Vol. 10. No. 19.
- Rahmayanty, Nina. 2014. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ridwan, Engkos. Kuncoro, Achmad. 2013. Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis. Alfabeta. Bandung.
- Sembiring, Inka Janita. Suharyono Dan Kusuma, Andriani. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mc Donald's MT. Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 15. No. 1.
- Setiyaningrum, Ari. Udaya, Jusuf Dan Effendi. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Shinta, Agustina. 2014. Manajemen Pemasaran. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Sinurat, Elinawati Susi Mentari. Lumanaw, Bode Dan Roring, Ferdy. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. Jurnal Emba. Vol. 5. No. 2.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. CV.Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V.Wiratna. 2015. SPSS Untuk Penelitian. Pustaka Pers. Yogyakarta.
- Sulistyaningrum, Utami. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express. Yogyakarta.
- Susanti, Febsri Dan Ekazaputri, Winda. 2018. Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Labuh Gunung Payakumbuh. Jurnal Benefita. Vol. 3. No. 3.
- Windarti, Tias Dan Ibrahim, Mariaty. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. Jom FISIP. Vol. 4. No. 2.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik. CV.Pustaka Setia. Bandung.