

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA THE BODYSHOP GRAND
GALAXY PARK BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Vivi Arviyani

NPM : 41183402170177



Strata 1

Program studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA THE BODY SHOP GRAND
GALAXY PARK BKASI**

Tanggal : 19 Juli 2024

oleh

Vivi Arviyani

NPM: 41183402170177

Disetujui,
Pembimbing



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

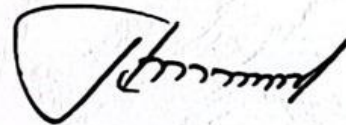
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA THE BODY SHOP GRAND
GALAXY PARK BEKASI**

Tanggal: 26 Juli 2024

oleh

Vivi Arviyani

NPM: 41183402170177

Diuji oleh,

Penguji I



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Penguji II



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing



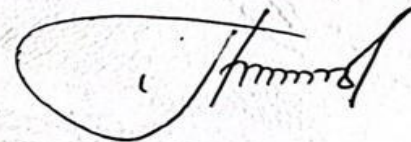
Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vivi Arviyani
NPM : 41183402170177
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : fiviarviyani98@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi.”* bebas dari plagiarisme. Rujukan penulis sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 19 juli 2024

Yang Menyatakan,



Vivi Arviyani

ABSTRAK

Vivi Arviyani (41183402170177) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi

xii + 61 halaman + 20 tabel + 5 gambar + 13 lampiran

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada The Body Shop Galaxy Park Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi dengan jumlah sampel 100 responden, untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik metode *purposive sampling* yang jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada konsumen The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *partial least square* (PLS) dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 88,9% variasi variabel dependen loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, dan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistik $8.773 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistik $4.644 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$

Daftar Pustaka : 41 (2016-2023)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil alamin puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi”**

Skripsi diajukan untuk melengkapi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan saran kepada:

1. Ibu Tuti Sulastri Dra., M.M. selaku dosen pembimbing yang baik dengan sabar, bersemangat, dan begitu perhatian sehingga mampu membuat penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Lutpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Penguji dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah berjasa memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Teristimewa peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua tercinta Bapak Eko Purwanto, Ibu Siti Saodah, dan kakak Eka Saleha serta adikku M. Danis Habri yang telah dengan tulus memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan dan selalu mendukung.
6. Terima kasih kepada diri sendiri Vivi Arviyani, Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba, terima kasih karena memutuskan tidak

menyerah di tahun ini. Sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini kamu telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

7. Para Sahabatku Khususnya Yunita, Setiawati, Diah Komalasari, Mega Septiani, Topaz Rindiani, Alifah, Nurman, Ardy pambudi, Kris Anggara Prasetya, Mugnia Julhijah M, Kevin Ibrahim, Umar Iskandar. serta keluarga besar Kelas Manajemen Reg C yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, bantuan, dan motivasinya.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian skripsi ini.
9. Teman- teman kerjaku Mayasari, Christina hutagulu, Asya Hajar, dan Maria Retno. Terima kasih sudah menjadi pendengar terbaik dan selalu memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi.

Semoga Allah Subhanahu Wata'ala memberikan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua amal kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama proses penulisan skripsi ini. Besar harapan saya semoga isi yang terkandung dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi maupun pembaca pada umumnya. Tidak lupa saran dan kritik ke arah kemajuan dan membangun selalu saya harapkan dan sambut dengan senang hati untuk perbaikan dalam penulisan karya ilmiah berikutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 19 juli 2024

Penulis,

Vivi Arviyani

NPM.41183402170

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	8
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	9
1.4 BATASAN MASALAH.....	10
1.5 SISTEMATIKA PELAPORAN	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Loyalitas Konsumen	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen.....	13
2.1.3 Indikator Loyalitas Konsumen.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan	14
2.1.5 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	15
2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.7 Kualitas Produk.....	17
2.1.8 Unsur – unsur Kualitas Produk	18
2.1.9 Indikator Kualitas Produk	19
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian.....	27
3.1.2 Jenis Data	27
3.1.3 Sumber Data.....	27
3.1.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.1.5 Populasi dan sampel.....	28
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3 Instrumen Penelitian	29
3.4 Teknik Analisis Data.....	32
3.5 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	33
3.6 Hipotesis (Bootstrapping)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.2 Pofil Responden	39
4.3 Pembahasan Penelitian.....	55
4.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen	56
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas konsumen.....	57
4.3.3 Kelemahan Penelitian	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggapan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi	2
Tabel 1.2 Tanggapan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi	4
Tabel 1.3 Top Brand Indeks (TBI) Tahun 2018-2022	5
Tabel 1.4 Tanggapan Konsumen terhadap Kualitas Produk The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Sampel Penelitian	39
Tabel 4.2 Jenis kelamin	39
Tabel 4.3 Usia	40
Tabel 4.4 Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Berapa Lama Penggunaan	41
Tabel 4.6 Berapa sering membeli	41
Tabel 4.7 Deskriptif Data Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Loyalitas	46
Tabel 4.10 Hasil Nilai Outer Loading	46
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE)	50
Tabel 4.12 Cross Loadings (Nilai Discriminant Validity)	51
Tabel 4.13 Construct Reliability and Validity	53
Tabel 4.14 Hasil Nilai R-Square (R ²) dari Model Penelitian	54
Tabel 4.15 Uji Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo The Body Shop	38
Gambar 4.2 Produk The Body Shop.....	38
Gambar 4.3 Hasil Outer Loading.....	48
Gambar 4.4 Construct Reliability and Validity.....	53