

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ROTI MONGKI DI KANTIN UNTRI

*by* Maria Asmarita

---

**Submission date:** 14-Sep-2020 11:23PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1375386626

**File name:** Kasus\_Pada\_Mahasiswa\_Aktif\_Program\_Studi\_Manajemen\_Angkatan.pdf (127.34K)

**Word count:** 874

**Character count:** 5789

**1**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ROTI  
MONGKI DI KANTIN UNITRI**

(Studi Kasus pada Mahasiswa Aktif Program Studi Manajemen Angkatan 2016)

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**MARIA ASMARITA JULIA**

**NIM:2016120110**

**2**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2020**

## RINGKASAN

10 Kualitas pelayanan dan kualitas produk berperan penting untuk peningkatan loyalitas pelanggan dengan cara membeli produk secara berulang-ulang. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah agar peneliti bisa menemukan titik influsa atau pengaruh antara variabel kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di kantin UNITRI Malang baik secara parsial maupun simultan dengan dilatarbelakangi oleh pendekatan kuantitatif.

Sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling* sehingga diperoleh sebanyak 98 mahasiswa Manajemen UNITRI Tahun Angkatan 2016. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik dokumentasi dan kuesioner, serta metode analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS.

6 Hasilnya membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di kantin UNITRI Malang dengan nilai  $t_{hitung} = 7,142$  dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di kantin UNITRI Malang dengan nilai  $t_{hitung} = 7,885$ .

Kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di kantin UNITRI Malang secara bersama-sama dengan nilai  $F_{hitung}(48,404)$ . Adapun yang perlu dilakukan pengusaha untuk menciptakan loyalitas pelanggannya yaitu dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan mempertahankan kualitas dari produk.

5 **Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan bisnis dalam wadah kuliner kini menjadi semakin pesat, baik itu pada bahan makanan maupun roti-roti. Oleh karena kondisi tersebut, para pengusaha selalu berjuang untuk saling bersaing dengan baik. Hal demikian mendorong para pengusaha dalam bidang kuliner tersebut untuk saling berkompetensi demi mewujudkan kepuasan pelanggannya dengan tujuan yang telah direncanakan perusahaan. Karena dengan adanya persaingan yang cukup luas, maka setiap perusahaan ataupun organisasi bertekad untuk melakukan ekspansi pemasarannya.

Perluasan pangsa pasar dilakukan dengan harapan agar dapat meningkatkan volume penjualan yang berkonsekuensi pada bertambahnya jumlah pelanggan. Jika suatu perusahaan dapat menyediakan produk yang unggul dan jasa yang berkualitas prima dalam bersaing, maka perusahaan tersebut dinilai mampu bersaing di lingkungan pemasaran.

Suatu perusahaan dinyatakan sukses apabila perusahaan tersebut lebih mengutamakan kepuasan konsumen. Tercapainya kepuasan konsumen bilamana produk terjual oleh perusahaan memenuhi harapan konsumen. Fluktuasi atau naik turunnya jumlah pelanggan memiliki dampak potensial terhadap eksistensi perusahaan khususnya Roti Mongki yang terletak di Kantin kampus Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. Meskipun umur usahanya belum begitu lama, namun keberadaan Roti Mongki yang sangat

populer menjadi sarapan khas Amerika Serikat ini telah memasuki pangsa pasar Indonesia. Aroma yang khas menjadikan makanan ini sudah banyak diminati terutama para mahasiswa yang berada di Kampus Unitri.

Roti Mongki ini merupakan jenis roti yang berbahan dasar tepung terigu dan air serta difermentasikan dengan ragi ataupun tanpa ragi. Namun seiring perkembangan teknologi yang semakin besar menjadikan olahan roti ini sangat modern karena diolah dengan berbagai campuran bahan tambahan lainnya. Dengan teksturnya yang lembut serta aromanya yang sangat harum menjadikan Roti Mongki istimewa dan sangat berkualitas.

Kualitas produk merupakan keseluruhan jenis maupun ciri khas produk serta jasa yang bertekad pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginan yang ada (Philip Kotler,2009:143). Terjaminnya mutu produk secara *perfect* apabila cocok seperti yang diharapkan serta kebutuhan konsumen. Kualitas produk yang dipersepsikan akan sangat memuaskan apabila mutu yang diterima suatu produk lebih besar daripada apa yang diharapkan konsumen.

Beberapa latar belakang masalah yang dialami oleh suatu perusahaan dengan berpatokan pada adanya peran penting dari kualitas produk dan kualitas layanan pada suatu perusahaan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan serta memiliki hubungan terhadap loyalitas pelanggan sebagaimana mengilhami peneliti meneliti di Kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, tepatnya pada Roti Mongki yang meneliti kepada seberapa loyal

mahasiswa Unitri khususnya Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi pada Program Studi Manajemen angkatan 2016. Berdasarkan hasil cerminan latar belakang diatas, dengan ini peneliti memberikan konklusi dengan menggambarkan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ROTI MONGKI DI KANTIN UNITRI (Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Program Studi Manajemen Angkatan Tahun 2016)”.

### 1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di Kantin Unitri secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di Kantin Unitri secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di Kantin Unitri secara simultan?

### 1.3.Tujuan Penelitian

1. Agar semua khalayak bisa mengetahui dan mempelajari pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di Kantin Unitri secara parsial.
2. Agar dapat mengetahui dan mempelajari pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di Kantin Unitri secara parsial.

3. Untuk memahami dan mempelajari pengaruh yang terjadi pada <sup>1</sup> kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Roti Mongki di Kantin Untri secara simultan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Dilakukan agar bisa meningkatkan ilmu pengetahuan dan pelajaran yang lebih sesuai bidang yang ditempuh dan sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa.
2. Bisa menginspirasi sebagai pertimbangan untuk pengusaha Kuliner Roti Mongki agar bisa memberikan kontribusi atau kompensasi yang seimbang dengan pencapaian yang dihasilkan pada produk kreatif Roti Mongki agar tercapai kepuasan kerjanya.
3. Penelitian ini berguna bagi pihak akademis dalam melakukan penelitian selanjutnya agar dapat bermanfaat bagi mahasiswa maupun dosen terutama jika melakukan penelitian di Roti Mongki yang terletak di Kantin Untri.
4. Sebagai rujukan bagi penelitian yang sama dengan mengembangkan variabel yang ada menuju penelitian yang lebih baik.

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ROTI MONGKI DI KANTIN UNTRI

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

%

INTERNET SOURCES

%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal-s1.undip.ac.id">ejournal-s1.undip.ac.id</a> Internet Source	7%
2	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://eprints.dinus.ac.id">eprints.dinus.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://publikasi.unitri.ac.id">publikasi.unitri.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.ipb.ac.id:8080">repository.ipb.ac.id:8080</a> Internet Source	1%



9

[eprints.iain-surakarta.ac.id](http://eprints.iain-surakarta.ac.id)

Internet Source

1%

---

10

[jurnal.untag-sby.ac.id](http://jurnal.untag-sby.ac.id)

Internet Source

1%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ROTI MONGKI DI KANTIN UNTRI

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---