

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **DESMI WAHYU NUR ILLAHI**

BP : **16101155310613**

Fakultas : **EKONOMI**

Jurusan : **S1-MANAJEMEN**

Menyatakan bahwa :

1. Sesungguhnya Skripsi yang Saya susun merupakan hasil karya tulis Saya sendiri. Adapun bahagian-bahagian tertentu dalam Skripsi yang Saya susun diperoleh dari hasil karya orang lain, yang telah Saya tuliskan sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.
2. Jika dalam pembuatan Skripsi baik pengolahan data maupun Skripsi secara keseluruhan terbukti dibuatkan orang lain, maka Saya menerima sanksi yang diberikan Akademik, berupa pembatalan Skripsi dan mengulang penelitian serta mengajukan judul baru.

Demikianlah surat pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Padang, Januari 2020  
Saya yang menyatakan,

**( DESMI WAHYU NUR ILLAHI )**  
**16101155310613**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
PADA RESTORAN SEDERHANA PADANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**DESMI WAHYU NUR ILLAHI**  
**16101155310613**

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan dewan penguji pada  
ujian komprehensif

Padang, Januari 2020

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**ROBBY DHARMA, SE., MM**  
**NIDN. 1009038404**

**VICKY BRAMA KUMBARA, SE., B.Ba., MM**  
**NIDN. 1006108801**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
PADA RESTORAN SEDERHANA PADANG.**

Telah di ujikan dan dipertahankan di depan tim penguji Ujian Komprehensif pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia (UPI) "YPTK" Padang  
pada  
Januari 2020

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. ( )
  
2. ( )

Padang, Januari 2020

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Putra Indonesia (UPI) "YPTK"

**Dr. H. ELFISWANDI SE., MM., Ak., CA**  
**NIDN : 1019046601**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
PADA RESTORAN SEDERHANA PADANG.**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**DESMI WAHYU NUR ILLAHI**  
**16101155310613**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal Januari 2020  
Dan dinyatakan telah lulus  
Memenuhi syarat

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**ROBBY DHARMA, SE., MM**  
**NIDN. 1009038404**

**VICKY BRAMA KUMBARA, SE., B.Ba., MM**  
**NIDN. 1006108801**

Padang, Januari 2020  
Mengesahkan:  
Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

**(Dr. H. ELFISWANDI, SE., MM., Ak.,CA)**  
**NIDN : 1019046601**

## ABSTRAK

Desmi Wahyu Nur Illahi, No.BP 16101155310613, Manajemen Fakultas ekonomi dan Bisnis (2019), Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening restoran sederhana Padang, dibawah bimbingan Bapak Robby Dharma, SE.,MM dan Bapak Vicky Brama Kumbara, SE., B.Ba., MM. Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan restoran sederhana Padang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening restoran sederhana Padang. Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuisisioner, dengan sampel 95 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian yang didapatkan berdsarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan (Sig < 0,05), Serta berdasarkan Uji Simultan (Uji F) diperoleh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan (Sig < 0,05). Kontribusi Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 58,3% sisanya 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Kemudian Kontribusi Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 49,9% sisanya 50,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.**

## ***Abstract***

*Desmi Wahyu Nur Illahi, No. BP 16101155310613, management of the Faculty of Economics and Business (2019), Effect of product quality and confidence in customer loyalty with customer satisfaction as a variable intervening simple restaurant Padang, under the guidance of Mr. Robby Dharma, SE., MM and Mr. Vicky Brama Kumbara, SE., B.Ba., MM The customer as a variable intervening simple Padang restaurant. Method of collecting data through surveys and spreading the questionnaire, with samples of 95 respondents. The methods of analysis used are multiple linear regression and Path analysis. As well as results of research based on partial test (Test T) obtained by customer satisfaction, product quality has partially significant effect on customer loyalty with (Sig < 0.05), as well as based on simultaneous trials (test F) obtained customer satisfaction, product quality, and trust together with significant effect on customer loyalty with (Sig < 0.05). Product quality contributions and the trust of customer satisfaction variables is 58.3% The remaining 41.7% is affected by other variables outside of this study. Then contribution of customer satisfaction, product quality and trust of customer loyalty variables is 49.9% The remaining 50.1% is influenced by other variables outside of this research.*

***Keywords: customer loyalty, product quality, trust, customer satisfaction.***

## KATA PENGANTAR



Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat, nikmat serta karunia yang dilimpahkan-Nya dan shalawat beriring salam juga penulis haturkan kepada Nabi MUHAMMAD SAW, yang telah membawa sinar dan ilmu pengetahuan kepada umat manusia. Berkat itulah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul, **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RESTORAN SEDERHANA PADANG”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan dari semua pihak, baik yang didapat dalam masa perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih pada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **H. Herman Nawas**, Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer ”YPTK” Padang.
2. Bapak **Prof. Dr. Sarjon Defit, S.Kom., M.Sc**, Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
3. Bapak **Dr. H. Elfiswandi, SE., MM., Ak., CA**, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia ”YPTK” Padang.

4. Ibu **Fitri Yeni, SE., MM**, Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
5. Bapak **Robby Dharma, SE., MM** Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Vicky Brama Kumbara, SE., B.Ba., MM** Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh **Staf Dosen, Karyawan dan Karyawati** Universitas Putra Indonesia ”YPTK” Padang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
8. Kepada pelanggan restoran sederhana Padang yang dengan ramah dan tangan terbuka untuk melakukan pengisian kuisisioner dalam penelitian ini.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka semua saran dan komentar dari semua pihak dengan senang hati penulis terima. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang memerlukan. Dan semoga ALLAH SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Padang, Januari 2020

**DESMI WAHYU NUR ILLAHI**  
**16101155310613**