

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN  
KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Indomie di Indonesia)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

**Fera Kusumawati**

202304027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN  
KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Indomie di Indonesia)**

Diajukan oleh:

**FERA KUSUMAWATI**  
202304027

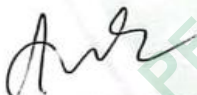
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Tanggal: 20-08-2025

Pembimbing,


Mengesahkan

Ketua Penguji,

  
Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.  
NIDN : 0501109701

  
Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.  
NIDN : 0528059801

Anggota Penguji,

  
Ari Okta Viyani S.E., M.Sc.  
NIDN : 0501109701

  
Pjs. Ketua Program Studi,  
Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.  
NIDN: 0506098101

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Fera kusumawati  
NPM : 202304027  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Indomie di Indonesia)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisa ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya meyakini untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Dengan surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau temuan ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya siap menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 22 Agustus 2025



10000  
REPUBLIK INDONESIA  
METER  
989F4AMX3 (2615)62  
Fera Kusumawati

## HALAMAN PERNYATAAN

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Indomie di Indonesia)”**.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga serta membiayai kuliah sampai akhir.
2. Ibu Prof. Dr. Rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektorat Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan pembimbing penyusunan skripsi.
4. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1).
5. Ibu Ari Okta Viani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
7. Kakak,kakak dan keponakan saya yang selalu memberikan dukungan baik materi maupun dalam bentuk semangat lainnya.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 22 Agustus 2025

Penulis

Fera Kusumawati  
NPM:202304027

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
INTISARI .....	i
<i>Abstrack</i> .....	i
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis .....	7
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	8
1. Ruang Lingkup.....	8
2. Batasan Penelitian .....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Teori Utilitas.....	10
2. Kualitas Produk.....	11
a. Indikator Kualitas Produk .....	14
3. Kepuasan Konsumen.....	16

4. Loyalitas Pelanggan .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Berpikir .....	35
D. Pengembangan Hipotesis .....	35
BAB III .....	40
METODE PENELITIAN.....	40
A. Desain Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
C. Definisi Operasional.....	41
D. Populasi dan Sampel .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data .....	48
BAB IV .....	54
HASIL DAN ANALISIS .....	54
A. ANALISIS DATA .....	54
B. Deskriptif Data Penelitian.....	57
C. Pembahasan.....	70
BAB V .....	77
KESIMPULAN.....	77
A. Kesimpulan .....	77
a) SARAN .....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82

## DAFTAR TABEL

tabel 4. 1 Descriptive Statistic.....	57
Tabel 4. 2 loading faktor.....	60
Tabel 4. 3 discriminat & validty.....	61
Tabel 4. 4 Cross loading.....	62
Tabel 4. 5 cronbach 's Alpha dan Composite Reliability.....	64
Tabel 4. 6 Model Fit/Goodness of Fit.....	65
Tabel 4. 7 R-Square.....	65
Tabel 4. 8 uji hipotesis langsung.....	66
Tabel 4. 9 Hipotesis Tidak Langsung (Mediasi).....	68
Tabel 4. 10 Uji Path Coefficients Pengaruh Langsung.....	69
Tabel 4. 11 R Square.....	69

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 4. 1 masyarakat Indonesia yang pernah mengkonsumsi Indomie .....	54
Gambar 4. 2 masyarakat Indonesiayang mengkonsumsi indomie berdasarkan status	55
Gambar 4. 3 masyarakat Indonesia yang mengkonsumsi indomie berdasarkan usianya .....	56

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA