

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

UMKM merupakan suatu kegiatan usaha yang berperan penting mendorong pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya UMKM mampu memperluas lapangan pekerjaan sehingga akan mengurangi pengangguran yang disebabkan tidak diserapnya oleh angkatan kerja dalam dunia kerja. UMKM juga dapat berperan dalam pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan serta dalam pembangunan nasional. Sehingga dengan demikian, UMKM akan mengurangi kemiskinan.¹

Salah satu UMKM yang berkembang dan banyak diminati oleh para pelaku usaha sekarang ini yaitu usaha kuliner. Perkembangan UMKM kuliner ini disebabkan karena banyaknya permintaan dan kebutuhan masyarakat terhadap makanan meningkat sehingga banyak pelaku UMKM yang tertarik membangun usaha kuliner. Maraknya pelaku UMKM kuliner, membuat persaingan semakin ketat. Ketatnya persaingan UMKM kuliner, mendorong pelaku usaha melakukan dan mengembangkan inovasi-inovasi baru mengenai produk makanan yang akan ditawarkan kepada konsumen sehingga bisa bertahan serta bersaing dengan UMKM lain.

Keberhasilan UMKM terletak pada keberhasilan usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap suatu produk yang sesuai harapan.

¹ Puji Hastuti et al., *Kewirausahaan dan UMKM* (t.t.: Yayasan Kita Menulis, 2020), 155.

Konsumen dalam membeli suatu produk, konsumen mempertimbangkan dahulu produk yang akan dibeli.² Oleh sebab itu, para pelaku UMKM dituntut dengan selalu mempertahankan produk yang ditawarkan agar mampu mendorong konsumen tertarik pada suatu produk tersebut dan menjaga konsumen supaya tidak berpindah memilih produk pesaing. Hal ini pelaku UMKM perlu melakukan beberapa hal untuk mendapatkan hati konsumen untuk tetap setia pada produk, salah satunya yaitu memberikan produk berkualitas baik. Dengan kualitas produk terbaik yang ditawarkan kepada konsumen akan memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga dengan hal ini akan mendapatkan keuntungan dari konsumen karena pertumbuhan penjualan akan meningkat. Dengan demikian, kepuasan konsumen berperan penting untuk menjaga loyalitas konsumen.

Konsumen yang merasakan kepuasan terhadap kualitas produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha kuliner akan menimbulkan loyalitas konsumen. Loyalitas ialah kesetiaan konsumen pada produk dengan melakukan pembelian kembali secara terus menerus. Loyalitas konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan penjualan sehingga dapat mempertahankan kelangsungan usaha. UMKM yang mampu menciptakan kepuasan kepada setiap konsumen, maka akan mendapatkan keuntungan yang besar, konsumen yang merasa puas akan membentuk loyalitasnya terhadap UMKM.³

² Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 14.

³ Dita Putri Anggraeni, dkk., "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 37, no. 1 (Agustus, 2016): 172, <http://administrasibisnis.studenjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1445>.

Konsumen yang loyal menjadi tumpuan UMKM untuk mencapai tujuan sasaran dalam pemasaran. Oleh karena itu, pelaku usaha lebih baik mempertahankan konsumen yang loyal dari pada mencari konsumen yang baru.⁴ Konsumen yang loyal pada produk ialah konsumen merasakan kepuasan sehingga melakukan pembelian ulang. Hal tersebut menguntungkan pelaku UMKM, karena konsumen tidak akan berpindah ke UMKM pesaing dalam proses loyalitas.

Bakso Gong Cak Gundul merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang kuliner yang beralamat di Jln. Bonorogo Buddagan Pamekasan. Bakso Gong Cak Gundul ini sudah berdiri dari tahun 2014 dan termasuk dalam skala UKM (Usaha Kecil Menengah). Produk Bakso Gong Cak Gundul terbuat dari bahan-bahan yang halal seperti bakso terbuat dari daging sapi dan tepung yang sesuai dengan spesifikasi halal. Sehingga produk Bakso Gong Cak Gundul ini sudah diklaim kehalalannya. Produk Bakso Gong Cak Gundul yang sudah di klaim kehalalannya, membuat konsumen tidak akan ragu untuk mengkonsumsi bakso di Bakso Gong Cak Gundul. Hal ini dipaparkan oleh Hermiyati (istri pemilik Bakso Gong Cak Gundul).⁵

Bakso Gong Cak Gundul ini menawarkan berbagai jenis menu diantara menu utama terdiri dari bakso beranak, bakso jumbo, bakso urat, dan bakso biasa, dan juga ada menu tambahan terdiri mie ayam jumbo, mie ayam tenis, mie ayam bakso, dan mie ayam biasa. Bakso Gong Cak Gundul ini juga menawarkan

⁴ Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 23.

⁵ Hermiyati, Istri Pemilik Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan, *Wawancara Langsung* (25 Februari 2022)

minuman yang terdiri dari jeruk anget, es jeruk, es teh, dan teh anget. Bakso Gong Cak Gundul ini sudah dikenal dikalangan luas dengan memiliki kualitas produk yang baik. Bakso Gong Cak Gundul ini salah satu dari beberapa usaha bakso yang senior yang mampu bertahan meskipun banyak bermunculan usaha-usaha bakso baru di kota Pamekasan, sehingga dalam menjalankan usahanya tidak terlepas dengan berbagai persoalan yang harus dihadapi.

Ketatnya persaingan dan kemajuan jaman mengharuskan pelaku usaha untuk melakukan berbagai strategi dalam hal menarik perhatian konsumen. Oleh karena itu, Bakso Gong Cak Gundul dalam menjalankan usahanya melakukan strategi agar tetap bertahan dan bersaing salah satunya menjaga kepuasan para konsumennya, mulai dari kualitas produk maupun kualitas pelayanan sehingga para konsumen Bakso Gong Cak Gundul akan merasakan kepuasan sehingga merasa selalu ingin untuk membeli bakso di Bakso Gong Cak Gundul. Selain itu, Bakso Gong Cak Gundul tidak hanya memiliki konsumen yang hanya membeli satu kali saja, tetapi memiliki pelanggan yang setia dengan membeli di Bakso Gong Cak Gundul.

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan dengan Hermiyati (istri pemilik Bakso Gong Cak Pamekasan) dalam menjalankan usaha bakso, kualitas produk bakso harus tetap dijaga dan selalu dipertahankan. Dengan tetap menjaga kualitas produk yaitu selalu menjaga cita rasa dari produk tersebut maka akan menciptakan kepuasan konsumen sehingga konsumen akan menjadi loyal. Meskipun Bakso Gong Cak Gundul selalu menjaga kualitas produk, masih terdapat konsumen yang mengeluh mengenai kualitas produk yang disajikan. Ada beberapa konsumen yang

merasakan keasinan pada bakso yang disajikan. Selain itu, juga menerima keluhan dari konsumen mengenai ukuran dari bentuk bakso yang disajikan oleh Bakso Gong Cak Gundul. Ukuran dari bentuk bakso yang disajikan oleh Bakso Gong Cak Gundul ini semakin kecil dari sebelum-sebelumnya. Sehingga dengan adanya keluhan-keluhan tersebut pihak owner harus selalu melakukan evaluasi mengenai kualitas produk bakso yang disajikan oleh Bakso Gong Cak Gundul untuk dapat meningkatkan pertumbuhan penjualan dan untuk mempertahankan konsumen.⁶

Dalam penelitian yang dilakukan Dita Putri Anggareni, Srikandi Kumadji dan Sunarti dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)”. Hasilnya menunjukkan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal tersebut artinya Rumah Makan Sakinah mempunyai produk berkualitas sehingga membangun kepuasan pelanggan. Pelanggan Rumah Makan Sakinah yang merasakan kepuasan terhadap produk yang diberikan maka menjadikan pelanggan membeli kembali atau jika pelanggan puas maka menjadikan pelanggan loyal pada Rumah Makan Sakinah.⁷

Dalam penelitian yang dilakukan Iqbal Kurnia dan Eri Besra dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ampalu Raya Padang”. Hasilnya menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

⁶ Hermiyati, Istri Pemilik Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan, *Wawancara Langsung* (9 Maret 2021)

⁷ Dita Putri Anggraeni, dkk., “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan),”

dan loyalitas pelanggan. Hal tersebut artinya kualitas produk yang baik, konsumen mendapatkan penerimaan produk yang lebih tinggi yang mendorong pada kepuasan konsumen. Sehingga dengan hal tersebut, Rumah Makan Ampalu Raya Padang memberikan kualitas produk yang baik terutama mengenai cita rasa sehingga akan memudahkan konsumen puas terhadap rumah makan tersebut. Dengan memberikan kepuasan kepada konsumen maka akan memiliki efek positif pada Rumah Makan Ampalu Raya Padang karena menjadi konsumen yang loyal.⁸

Dari uraian diatas, kualitas produk sangat penting untuk diperhatikan oleh para pelaku UKM, karena hal tersebut akan memberikan kepuasan kepada konsumen supaya konsumen tidak akan beralih ke tempat lain atau pesaing. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu diatas yaitu terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Maka dengan hal tersebut, saya sebagai peneliti merasa terdorong untuk meneliti UKM Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan ini untuk membuktikan seberapa berpengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan implikasinya pada loyalitas konsumen. Sehingga para UKM lainnya bisa mempunyai pandangan yakni kualitas produk sangat berpengaruh terhadap perkembangan serta kemajuan usaha yang dijalankan.

⁸ Iqbal Kurnia dan Eri Besra, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ampalu Raya Padang," *Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi* 22, no. 2 (Oktober, 2020), <http://arthavidya.wisnuwardhana.ac.id/index.php/arthavidya/article/view/163>.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, penelitian ini terdapat pokok permasalahan dengan pertanyaan ialah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan?
4. Apakah kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana latar belakang dan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen memediasi kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan nilai guna atau nilai manfaat yang bisa diambil bagi pihak-pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk mengukur kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan menambah pengalaman serta latihan dalam melakukan penelitian. Selain itu, penelitian ini juga menambah wawasan penulis tentang ilmu pengetahuan dalam bahasan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas konsumen.

2. Bagi IAIN Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebagai bahan rujukan dan acuan untuk penelitian yang lebih lanjut dalam penelitian dengan tema yang sama dan dapat menambah bahan referensi dalam penelitian selanjutnya serta untuk menambah literature bacaan pada perpustakaan berkaitan dengan kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen khususnya untuk ekonomi syariah.

3. Bagi Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Bakso Gong Cak Gundul dan sebagai pengetahuan serta bahan evaluasi terhadap bisnis Bakso Gong Cak Gundul untuk terwujudnya kesuksesan pada pemilik atau owner Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Variabel

Ada tiga variabel yang terdapat dalam penelitian ini, yang terdiri dari variabel independan yaitu kualitas produk (X), variabel intervening yaitu kepuasan konsumen (Z) serta variabel dependen yaitu loyalitas konsumen (Y):

- a. Variabel independen (X) kualitas produk, indikatornya antara lain:⁹
 - 1) Kinerja (*Performance*)
 - 2) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*)
 - 3) Fitur (*Feature*)
 - 4) Keandalan (*Reliability*)
 - 5) Estetika (*Aesthetics*)
 - 6) Kesan kualitas (*Perceived quality*)
- b. Variabel intervening (Z) kepuasan konsumen, indikatornya antara lain:¹⁰
 - 1) Kesesuaian harapan
 - 2) Minat berkunjung kembali
- c. Variabel dependen (Y) loyalitas konsumen, indikatornya antara lain:¹¹
 - 1) Melakukan pembelian secara teratur
 - 2) Membeli antar lini produk
 - 3) Merekomendasikan produk kepada orang lain

⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 33.

¹⁰ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2021), 61.

¹¹ Miguna Astuti dan Agni Rizkita Amanda, *Pengantar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 68.

4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis

2. Ruang Lingkup Objek

Penelitian ini difokuskan pada warung Bakso Gong Cak Gundul yang berlokasi di jln. Bonorogo Buddagan Pamekasan.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian ialah anggapan dasar atau postalut mengenai sesuatu yang berkaitan dengan suatu masalah penelitian yang telah diterima kebenarannya oleh peneliti. Fungsi dari anggapan dasar dalam suatu penelitian yaitu dijadikan dasar berfikir dan bertindak dalam melakukan penelitian, untuk menekankan variabel serta menentukan dan merumuskan hipotesis.¹² Peneliti menggunakan beberapa asumsi dasar untuk penelitian ini, kualitas produk memiliki pengaruh besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yang didapat dari kualitas produk yang diberikan akan menciptakan loyalitas konsumen. Kepuasan dan loyalitas konsumen dapat diwujudkan dengan memberikan kualitas produk yang baik kepada konsumen. Kualitas produk bakso memiliki cita rasa yang baik akan menciptakan kepuasan dan akan berdampak pada loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

G. Hipotesis Penelitian

Menurut Goog dan Scates, hipotesis adalah dugaan atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menjelaskan fakta-fakta

¹² Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17-18.

yang dapat diamati ataupun kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk penelitian selanjutnya.¹³ Sedangkan menurut John W. Best, hipotesis adalah dugaan yang baik atau kesimpulan yang dirumuskan dan masih bersifat sementara untuk menjelaskan fakta-fakta atau kondisi yang diamati untuk penelitian lebih lanjut.¹⁴ Jadi hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian dimana kebenarannya perlu diuji secara empiris yang diperoleh dengan melalui pengumpulan data dan analisis data dikarenakan jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori yang relevan dan logika berfikir.¹⁵

Dari penjelasan di atas penelitian ini menggunakan hipotesis, yaitu:

Ha1: Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

Ha2: Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

Ha3: Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

Ha4: Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan memediasi kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

¹³ Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 17.

¹⁴ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 64.

¹⁵ Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 36.

H. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Pada Loyalitas Konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan”. Penulis perlu menjelaskan makna dari rangkaian kata-kata dalam judul penelitian ini untuk dapat terhindar dari perbedaan penafsiran serta kesalahpahaman bagi pembaca. Maka definisi istilah untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk ialah karakteristik produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang sesuai ekspektasi konsumen.
2. Kepuasan konsumen ialah pengukuran sejauh mana konsumen menggunakan produk yang ditawarkan dalam merasakan kepuasan produk yang diterima.
3. Loyalitas konsumen ialah kesetiaan konsumen terhadap produk dengan melakukan pembelian kembali secara teratur.

Dari definisi istilah diatas, bisa disimpulkan yaitu maksud dari penelitian ini untuk mengetahui respons konsumen mengenai kualitas produk yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak pada kesetiaan konsumen terhadap Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan.

I. Kajian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan analisis yang berdasarkan kerangka kajian empiris dari kerangka kajian teoritis untuk permasalahan yang dijadikan dasar untuk mengadakan suatu pendekatan terhadap

masalah yang dihadapi serta dijadikan pedoman dalam pemecahan suatu masalah. Dalam penelitian ini peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Implikasinya pada Loyalitas Konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan” adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Dita Putri Anggraeni, Srikandi Kumadji dan Sunarti, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). ¹⁶	Metode yang digunakan penelitian ini yaitu <i>explanatory reseach</i> dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan <i>path analysis</i> (analisis jalur)	Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai <i>R-Square</i> = 0,553	Persamaan: metode yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis jalur Perbedaan: - Hanya menggunakan purposive sampling. - Objek penelitian pelanggan nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan.
2	Iqbal Kurnia dan Eri Besra, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ampalu Raya Padang. ¹⁷	Metode yang digunakan penelitian ini yaitu kuantitatif. Analisis data menggunakan uji validitas convergent, validitas discriminant, uji reliabilitas, uji model struktur dan uji	Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen	Persamaan: menggunakan metode kuantitatif Perbedaan: - Menggunakan tehnik simple random sampling. - Objek penelitian rumah makan Ampalu Raya Padang.

¹⁶ Dita Putri Anggaraini, dkk., "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan),"

¹⁷ Iqbal Kurnia dan Eri Besra, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ampalu Raya Padang,"

		hipotesis. Analisis penelitian ini menggunakan analisis jalur.	berpengaruh memediasi kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. Nilai <i>R-Square</i> = 0,563	
3	Farucha Indrianingsih, achmad Fauzi DH dan Kadarisman Hidayat, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang). ¹⁸	Metode penelitian ini menggunakan <i>explanatory research</i> . Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (<i>path analysis</i>).	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai <i>R-Square</i> = 0,244	Persamaan: menggunakan penelitian kuantitatif serta menggunakan analisis jalur. Perbedaan: - Teknik pengambilan sampel hanya menggunakan purposive sampling. - Variabel bebas kualitas pelayanan - Objek penelitian pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang.
4	Caesar Andreas dan Tri Yuniati, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel intervening. ¹⁹	Metode yang digunakan yaitu penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis ini meliputi uji	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.	Persamaan: menggunakan metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan yakni uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik dan analisis jalur

¹⁸ Farucha Indrianingsih, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 27, no. 1 (Oktober, 2015), <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1077>.

¹⁹ Caesar Andreas dan Tri Yuniati, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 5 (Mei, 2016), <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/674/684>.

		validitas, reliabilitas, asumsi klasik serta menggunakan analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Nilai <i>R-Square</i> = 0,657	Perbedaan: Objek penelitian rumah makan bu Rusli Sidoarjo.
--	--	--	---	--