



**PERAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PRODUK
DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UMKM GRS
KECAMATAN BUMIAYU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:
FIKRI ANSORI
41221090**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2025**



**PERAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PRODUK
DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UMKM GRS
KECAMATAN BUMIAYU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:
FIKRI ANSORI
41221090**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGURUH KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UMKM GRS KECAMATAN BUMIAYU."**

Oleh:

Nama : Fikri Ansori

NIM : 41221090

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 13 Agustus 2025.

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim/Pembimbing

Assoc. Prof. H. Sutarmin, S.Si., M.M.

NIDN. 0621097401

Penguji I

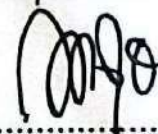
Mukhroji S.E., M.M

NIDN. 0621058902

Penguji II

Dr. Qori Al Banin, S., M.Si

NIDN. 0607098601



Diterima dan disahkan,
Pada tanggal 07. September 2025

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Mukhroji, S.E., M.M
NIPY. 16.02.120

Ketua

Program Studi Manajemen

Mandayana, S.E., M.Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fikri Ansori

NIM : 41221090

Jurusan : Manajemen

Memaparkan dengan jujur, bahwa skripsi ini benar-benar asli hasil karya saya sepenuhnya dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar pustaka.

Jika kemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 08 Juli 2025

Yang membuat Pernyataan



Fikri Ansori
NIM. 41221090

MOTO PERSEMBAHAN

Manjadda Wajadda

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti ia akan berhasil”

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi, jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

(Windah Basudara)

“Semua orang memiliki gilirannya masing-masing. Bersabar dan tunggulah!

Kesempatan itu akan datang
dengan sendirinya”

(Gol D Roger. 849: 18.35)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilahirabilalamin puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk dan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu”. Sholawat dan Salam juga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhhamad SAW yang kita nantikan syafa’atnya. Penulis menyadari skripsi yang telah dibuat masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan pendeknya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dalam skripsi. Selain itu skripsi ini mustahil dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang digunakan sebagai syarat untuk dapat meraih gelar sarjana. Sehubungan dengan itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Sutarmin, S.Si., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar mengarahkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
6. Ayah tercinta, Bapak Muhammad Busroni. Sosok pertama yang menyambut kehadiran penulis dengan penuh kebahagiaan. Meski waktu kebersamaan kita tidak banyak, penulis selalu merasakan cinta, do'a dan dukungan yang tulus dari Ayah. Terimakasih atas kepercayaan yang selalu diberikan atas didikan, motivasi, serta selalu berusaha memberikan yang terbaik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan keberkahan dalam hidup Ayah.
7. Almarhummah ibunda tercinta, Ibu Nahidah. Untuk ibu yang selalu hidup dalam do'a dan ingatan, tempat pulang yang tak pernah tergantikan. Semoga ibu melihat anak sematawayangnya dari tempat terbaik di sisi-Nya. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk bakti seorang anak yang tak pernah berhenti merindukan peluk dan senyum mu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada Ibu.
8. Kepada pemilik nama Nida Hanifah yang telah menemani, mendukung, mendengar keluh kesah serta memberi semangat untuk pantang menyerah.
9. Teman-teman Gedung E yang telah telah menemani penulis selama menempuh proses perolehan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban
10. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Manajemen 2021. Terimakasih atas kebersamaannya selama penulis menempuh studi di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 08 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

Fikri Ansori
41221090

ABSTRAK

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat, perilaku usaha selalu berupaya mempertahankan bisnis ditengah persaingan dengan berbagai cara. Terlihat dari fenomena di UMKM Guyub Rukun Saklawase (GRS) Kecamatan Bumiayu terdapat penurunan pendapatan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas produk dan inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan sampel yang digunakan sebanyak 190 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non probability samapling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4. Hasil penelitian menunjukan: 1) kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 2) inovasi produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, 3) kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, 4) inovasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, 5) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 6) kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dan 7) kepuasan pelanggan memediasi pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Inovasi Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Business competition is currently getting tighter, business behavior always tries to maintain business amidst the competition in various ways. It can be seen from the phenomenon in MSME Guyub Rukun Saklawase (GRS) Bumiayu District, there is a decline in revenue. Further research is needed to investigate the effect of product quality and product innovation on customer loyalty mediated by customer satisfaction. This research was conducted on MSME GRS customers in Bumiayu District. The data used are primary data obtained from distributing questionnaires with a sample of 190 respondents. The sampling method used a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The data analysis technique in this study used the help of SmartPLS software version 4. The results of the study show: 1) product quality does not affect customer loyalty, 2) product innovation has a positive effect on customer loyalty, 3) product quality has a positive effect on customer satisfaction, 4) product innovation has a positive effect on customer satisfaction, 5) customer satisfaction has an effect on customer loyalty, 6) customer satisfaction mediates the effect of product quality on customer loyalty and 7) customer satisfaction mediates the effect of product innovation on customer loyalty.

Keywords: *Product Quality, Product Innovation, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	16
A. Telaah Pustaka.....	16
1. Loyalitas Pelanggan.....	17
2. Kualitas Produk	20

3. Inovasi Produk.....	21
4. Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Perumusan Model Penelitian.....	24
1. Penelitian Terdahulu.....	24
2. Perumusan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	40
A. Metode Penelitian.....	40
1. Jenis Penelitian	40
2. Lokasi Penelitian	40
3. Waktu Penelitian	40
4. Populasi dan Sampel.....	40
5. Sumber Data	42
6. Teknik Pengumpulan Data	43
7. Definisi Konsep dan Operaional Variabel.....	44
B. Teknik Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Analisis <i>SEM (Structural Equation Modeling)</i>	51
3. Evaluasi <i>PLS (Partial Least Square)</i>	58
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	51
5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
B. Gambaran Umum Responden	70
1. Gambaran Umum Responden.....	70
C. Analisis Data dan Pembahasan	73
1. Analisis Deskriptif.....	73
2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	81
3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	91
4. Pembahasan	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kesenjangan Penelitian Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan..	9
Tabel 2. Kesenjangan Penelitian Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .	10
Tabel 3. Pembobotan Skala <i>Likert</i>	43
Tabel 4. Operasional Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 5. Operasional Variabel Inovasi Produk	47
Tabel 6. Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 7. Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 8. Interpretasi Nilai Indeks.....	51
Tabel 9. Ringkasan Evaluasi Model Pengukuran <i>Partial Least Square</i> (PLS)....	66
Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 11. Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 12. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 13. Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 14. Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	74
Tabel 15. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (M)	76
Tabel 16. Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	77
Tabel 17 . Deskriptif Variabel Inovasi Produk (X2).....	80
Tabel 18. Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk Eksogen Kualitas Produk	82
Tabel 19. Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk Eksogen Inovasi Produk	83
Tabel 20. Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk Mediasi Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 21. Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan	84
Tabel 22. Evaluasi Konstruk Reliabilitas dan Validitas.....	85
Tabel 23. Nilai <i>Cross Loading</i> pada Evaluasi <i>Validity Discriminant</i>	87

Tabel 24. Evaluasi <i>Fornell-Larcker Criterion Validity Discriminant</i>	88
Tabel 25. Evaluasi Statistik Kolinearitas	88
Tabel 26. Evaluasi Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weights</i>	90
Tabel 27. Evaluasi Statistik Kolinearitas Struktural (<i>Inner VIF</i>).....	92
Tabel 28. Evaluasi Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	92
Tabel 29. Evaluasi Koefisien Efek (F^2)	93
Tabel 30. Evaluasi Relevansi Prediktif (Q^2)	95
Tabel 31. Evaluasi Prediksi <i>PLS (PLS-Predict)</i>	96
Tabel 32. Signifikansi dan Relevansi Koefisien Jalur (<i>Path Coeficient</i>).....	97
Tabel 33. Konfidensi Interval 95%	99
Tabel 34. Pengujian Hipotesis Langsung (<i>Direct Effect</i>)	101
Tabel 35. Kesimpulan Uji Hipotesis Langsung (<i>Direct Effect</i>)	104
Tabel 36. Pengujian Mediasi (<i>Indirect Effect</i>)	106
Tabel 37. Hasil Pengujian Mediasi (<i>Indirect Effect</i>).....	107
Tabel 38. Kesesuaian Model (<i>Model Fit</i>)	108
Tabel 39. Rangkuman Hasil Penelitian.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Pengangguran Terbuka Kab. Brebes	4
Gambar 2. Jumlah UMKM industri makanan di Kecamatan Bumiayu	5
Gambar 3. Pendapatan Rata-Rata UMKM GRS Tahun 2019-2024	7
Gambar 4. Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 5. Model Penelitian	38
Gambar 6. Struktur Organisasi.....	70
Gambar 7. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	82
Gambar 8. Pengujian Hipotesis.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	133
Lampiran 2 Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (Y)	139
Lampiran 3 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (M).....	144
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Produk (X1)	149
Lampiran 5 Tabulasi Data Inovasi Produk (X2)	154
Lampiran 6 Nilai <i>Loading Factor</i>	159
Lampiran 7 <i>Output Construct Realibility</i>	160
Lampiran 8 <i>Output</i> Nilai <i>Cross Loading</i>	161
Lampiran 9 <i>Output Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	162
Lampiran 10 <i>Output Collinearity Statistic Outer VIF (Outer VIF)</i>	163
Lampiran 11 <i>Output Signifikansi dan Relevansi Outer Weight</i>	164
Lampiran 12 <i>Output Collinearity Statistic (Inner VIF)</i>	165
Lampiran 13 <i>Output R²</i>	166
Lampiran 14 <i>Output F²</i>	167
Lampiran 15 <i>Output Q² Predictive Relevance</i>	168
Lampiran 16 <i>Output</i> Hasil Perhitungan PLS-Predict	169
Lampiran 17 <i>Output</i> Hasil <i>T-Statistik</i>	170
Lampiran 18 <i>Confidence Interval</i> 95% dari Koefisien Jalur	171
Lampiran 19 Total <i>Direct Effect</i>	172
Lampiran 20 Histogram Variabel X1-Y (<i>Dirrect Effect</i>).....	173
Lampiran 21 <i>Output Indirect Effect</i>	174
Lampiran 22 <i>Output Model (SRMR)</i>	175
Lampiran 23 Hasil Uji Outer Model	176

Lampiran 24 Daftar Riwayat Hidup.....	177
---------------------------------------	-----