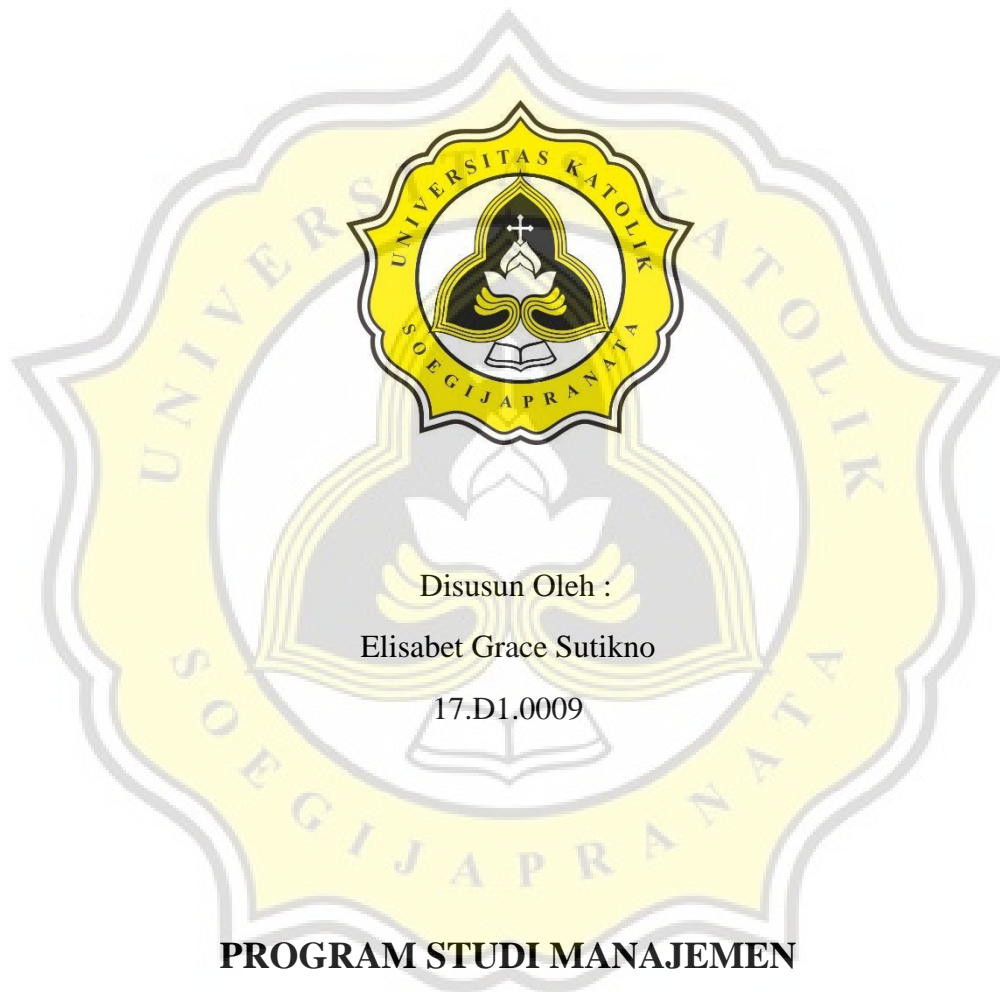


**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG ANUGRAH**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

Elisabet Grace Sutikno

17.D1.0009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2022**

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG ANUGRAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat guna Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun Oleh :

Elisabet Grace Sutikno

17.D1.0009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elisabet Grace Sutikno

NIM : 17.D1.0009

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG ANUGRAH” adalah hasil penelitian saya dengan supervise dosen pembimbing dan bukan hasil dari plagiat. Saya bertanggung jawab atas kesalahan keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Semarang, 10 Mei 2022

Yang menyatakan,



Elisabet Grace Sutikno



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan terhadap  
Loyalitas Pelanggan Warung Anugrah

Diajukan oleh : Elisabet Grace Sutikno

NIM : 17.D1.0009

Tanggal disetujui : 29 Juni 2022  
Telah disetujui oleh

Pembimbing : Drs. R. Bowo Harcahyo M.B.A.

Penguji 1 : Dr. Rustina Untari M.Si.

Penguji 2 : Markus Widyanto S.E., M.M.

Penguji 3 : Drs. R. Bowo Harcahyo M.B.A.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

[sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.D1.0009](http://sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.D1.0009)

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Nama : Elisabet Grace Sutikno

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : *Skripsi*

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneklusif atas karya ilmiah yang berjudul “PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG ANUGRAH” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Semarang, 10 Mei 2022

Yang menyatakan,



Elisabet Grace Sutikno

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan anugrah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Anugrah” dapat selesai dengan lancar dan baik. Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk persyaratan dalam memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tentu tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak – banyaknya kepada :

1. Tuhan Yesus Krsitus, Tuhan yang selalu memberi jalan yang terbaik, sebagai penolong, sumber kekuatan bagi penulis untuk meyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Drs. Theodorus Sudimin, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Ibu Dr. Widuri Kurniasari, SE. MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
4. Bapak Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan memberikan perhatian selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata yang telah mendidik dan membekali ilmu.

6. Para staf dan pelaksana administrasi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu saya selama masa perkuliahan.
7. Mama dan Papa yang memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
8. Yessi, Pipin, Tika, dan Savela sebagai sahabat saya yang selalu mendukung, memberi semangat dan membantu dalam penelitian ini.
9. Debby Aprilia, Michelle, Della dan Anita sebagai sahabat saya yang selalu memberi semangat dan menghibur di kala stress dalam pembuatan penelitian ini.
10. Tim Xing Fu Tang DP Mall Semarang yang sudah memberi semangat dan dukungan kepada penulis
11. Teman – teman gereja GPDI Filadelfia yang sudah mendoakan dan memberi saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Saudara dan rekan-rekan dekat lainnya yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, serta mau diajak bertukar pikiran
13. Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis tetapi baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
14. EXO dan NCT yang telah menghibur penulis dengan suara emas nya.
15. Bbihive yang telah menghibur dan memberi semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun akan sangat diharapkan. Penulis juga mohon maaf apabila ada kesalahan kata dalam pembuatan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, 10 Mei 2022

Yang menyatakan,



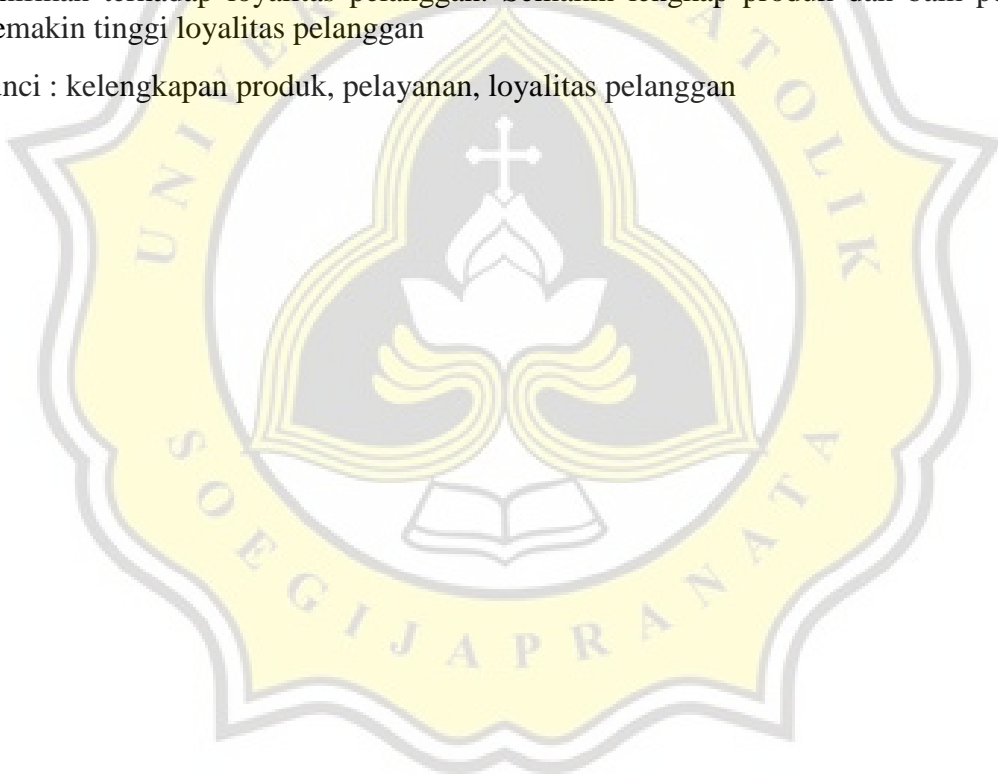
Elisabet Grace Sutikno



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Anugrah. Sampel yang digunakan berjumlah 50 responden yaitu konsumen yang pernah membeli produk di Warung Anugrah 3 kali. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menyatakan kelengkapan produk, pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin lengkap produk dan baik pelayanan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan

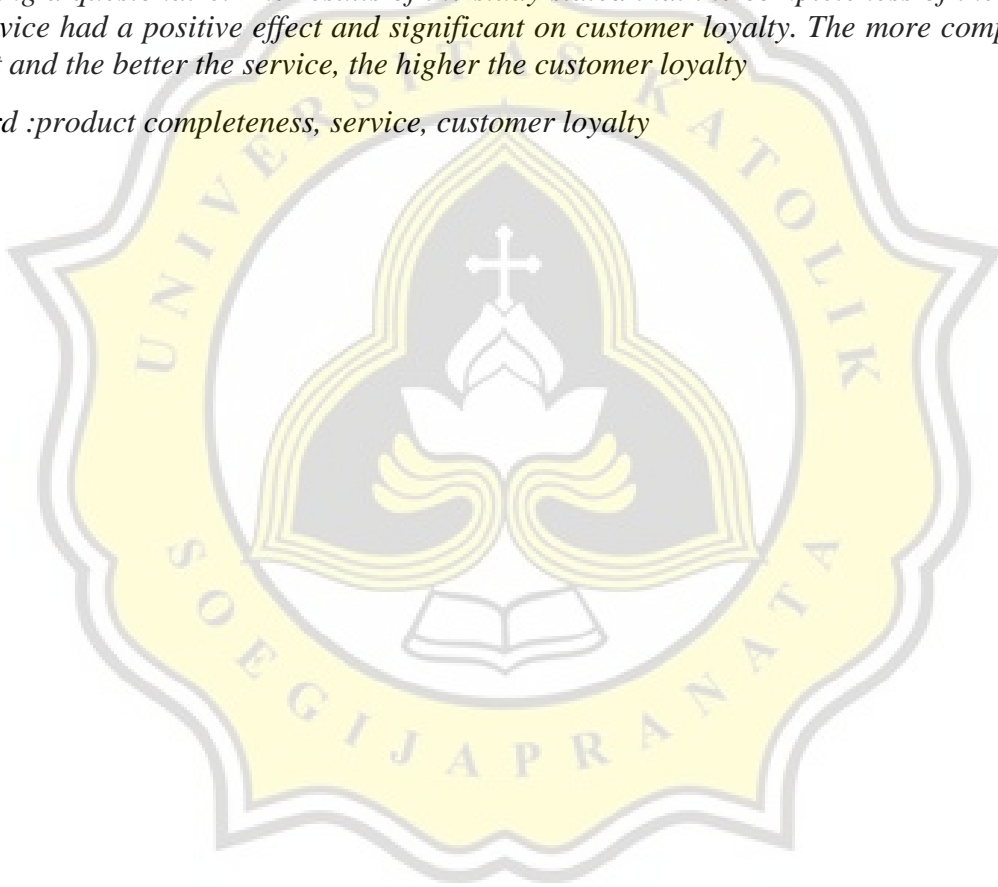
Kata kunci : kelengkapan produk, pelayanan, loyalitas pelanggan



## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of completeness of products and services on customer loyalty at Warung Anugrah. The sample is 50, namely consumers who have bought products at Warung Anugrah 3 times. The sampling technique uses Accidental Sampling. Collecting data using a questionnaire. The results of the study stated that the completeness of the product and service had a positive effect and significant on customer loyalty. The more complete the product and the better the service, the higher the customer loyalty*

*Keyword :product completeness, service, customer loyalty*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.2 Kelengkapan Produk .....	14
2.1.3 Pelayanan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Penelitian .....	28
2.4 Hipotesis Penelitian .....	29
2.5 Definisi Operasional Variabel .....	30
2.5.1 Kelengkapan Produk .....	30
2.5.2 Pelayanan .....	31
2.5.3 Loyalitas Pelanggan .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
3.1 Obyek Penelitian dan Lokasi Penelitian .....	36

3.2 Penelitian Tindakan .....	36
3.3 Kuesioner Diagnosa .....	36
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	36
3.5 Metode Penelitian .....	36
3.5.1 Sumber Data .....	36
3.5.2 Teknik dan Pengumpulan Data.....	35
3.5.3 Validitas dan Realibilitas Instrumen .....	35
3.5.3.1 Uji Validitas .....	44
3.5.3.2 Uji Validitas .....	44
3.5.4 Alat Analisis Data .....	47
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	48
3.5.5.1 Uji Statistik T.....	48
3.5.5.2 Uji Statistik F.....	49
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Warung Anugrah .....	50
4.2 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51
4.3 Penelitian Tindakan .....	54
4.3.1 Melakukan Diagnosa .....	54
4.3.2 Membuat Rencana Tindakan .....	55
4.3.3 Melakukan Tindakan .....	56
4.3.4 Melakukan Evaluasi .....	57
4.3.5 Pembelajaran .....	58
4.4 Persepsi Konusmen Terhadap Kelengkapan Produk Warung Anugrah .....	58
4.5 Pengujian Hipotesis .....	64
4.5.1 Hasil Persamaan Regresi .....	64
4.5.2 Hasil Uji T .....	65
4.6 Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>



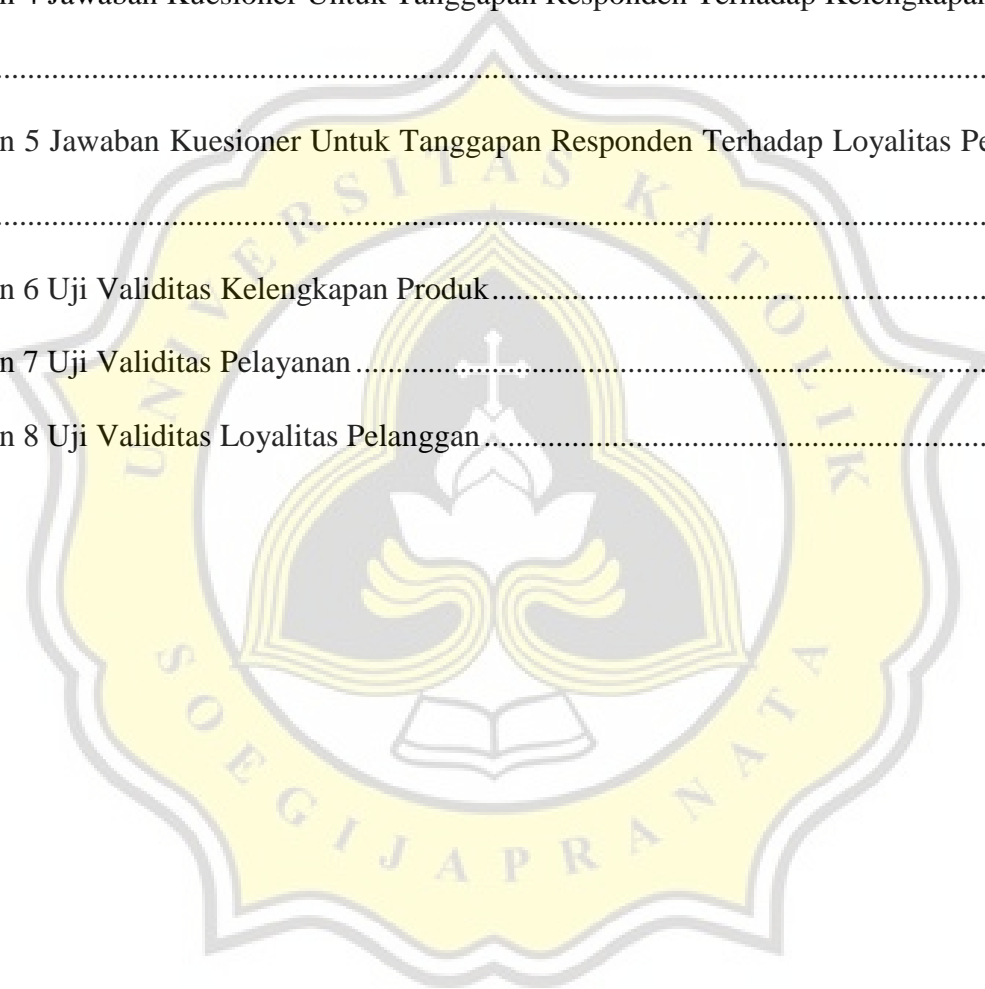
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	26
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden.....	79
Lampiran 2 Data Identitas Responden.....	85
Lampiran 3 Jawaban Kuesioner Untuk Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan.....	87
Lampiran 4 Jawaban Kuesioner Untuk Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Produk .....	88
Lampiran 5 Jawaban Kuesioner Untuk Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	90
Lampiran 6 Uji Validitas Kelengkapan Produk.....	92
Lampiran 7 Uji Validitas Pelayanan.....	93
Lampiran 8 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	97



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Kategori Bobort Indeks Variabel Penelitian .....	41
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pelayanan .....	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Realibilitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Produk Yang Menurut Konsumen Kurang Lengkap .....	54
Tabel 4.5 Pelayanan Yang Menurut Konsumen Kurang .....	55
Tabel 4.6 Melakukan Tindakan Kelengkapan Produk.....	57
Tabel 4.7 Melakukan Tindakan Pelayanan.....	58
Tabel 4.8 Persepsi Konsumen Mengenai Kelengkapan Produk Warung Anugrah .....	61
Tabel 4.9 Persepsi Konsumen Mengenai Pelayanan Warung Anugrah .....	62
Tabel 4.10 Persepsi Konsumen Mengenai Loyalitas Pelanggan Warung Anugrah .....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji T .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69