

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MELALUI PERAN MEDIASI CUSTOMER
VALUE PADA PENGGUNA EIGER ADVENTURE**

(studi kasus pada konsumen Eiger Adventure Flagship lowok waru malang)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR (S1)**



Muhammad Bakhrul Ulum

2016.69.10.0064

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2020

TANDA PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Judul : pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui peran mediasi customer value pada pada pengguna Eiger Adventure

Disusun oleh : Muhammad Bakhrul Ulum

Nim : 201669100064

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan distujui untuk dipertahankan di depan tim penguji

Pasaruan, 8 April 2020

Menyetujui

Kaprodi

Pembimbing



(Nur Aizah, Sos., M.AB)
NIK.0691502001

(Nur Aizah, Sos., M.AB)
NIK.0691502001

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI PROPOSAL
SKRIPSI, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Agustus 2020

Jam : 01.00

Judul : Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui peran
mediasi customer value pada pengguna Eiger Adventure

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI



Nuraeni, S.Sos., M.AB
NIP.069.02.03.005

ANGGOTA PENGUJI



Miftahul Huda, S.Sos., M.AB
NIP.069.15.08.056

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Yudharta Pasuruan



Amy Uryatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP.Y.069.11.03.037

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji bagi Allah SWT yang mana telah banyak Melimpahkan, Rahmat Karunia Nikmat serta Hidayah-Nya. Sehingga sang penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Peran Mediasi *Customer Value* Pada Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gerai **Eiger Adventure**” proposal ini disusun sebagai mana syarat untuk menyelesaikan study setrta satau (1) program study Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Selaku penulis meny adari seoenuhnya, telah sangat banyak mendapatkan bimbingan dan doronga yang telah menyumbangkan waktu dan pemikiran guna untuk terciptanya tulisan ini, Oleh karena itu pada kesempatan kali ini izinkanlah saya selaku penulis dengan tulus sepenuh hati mengucapkan terimakasih kepada.

1. Romo K.H Sholeh Bahrudin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa yang selalu membimbing kita, baik dalam segi rohani maupun jasmani
2. Bapak Dr. kholid Murtadlo S.E selaku Rektor di Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Nur Ajizah selaku Kaprodi jurusan Administrasi Bisnis.
5. Dan yang paling penting untuk kedua orang tua saya Ayah dan Ibu yang tidak perna bosan mendukung dan mendoakan saya.

6. Teman teman saya yang telah banyak meluangka waktu untuk mendukung penyelesaian, Proposal skripsi ini
7. Semua rekan rekan yang masih banyak yang lainnya yang masib belum saya sebutkan saya sangat berterima kasih sudah mendukung terus dalam penulisan Proposal Skripsi ini saya sangat berterima kasih atas semangatnya.

Akhir kata, dalam penyusunan Proposal Skripsi ini saya memohon maaf bila mana dalam segi penulisan masih banyak di temukan kekeliruan saya dengan lapang dada menerima, Kritik maupun saran guna dapat berguna dalam penulisan Skripsi yang lebih baik lagi.

Pasuruan, Mei 2020

Penulis,

Muhamad Bakhrul Ulum

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Bakhrul Ulum

NIM : 201669100064

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa proposal skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, Mei 2020

yang membuat pernyataan,



Muhammad Bakhrul Ulum

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	i
DAFTAR GAMBAR	i
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Customer value	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Pengaruh Anatar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. kualitas produk terhadap Customer Value.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3.Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
2.4.Kerangka pemikiran hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3	Waktu penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Devinisi oprasional Variabel dan indikator	Error! Bookmark not defined.
3.5	instrumen penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.7.4	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
4.2	Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Visi dan Misi PT. Eigerindo	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Validitas Dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji linieritas	Error! Bookmark not defined.
4.5	Deskripsi Frekuensi Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Koefisien Analis Jalur Model 1	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Koefisien Analis Jalur Model 2	Error! Bookmark not defined.

4.6.3 Pengujian Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..	Error! Bookmark not defined.
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.7.1 Penguji Hipotesis 1 (H1).....	Error! Bookmark not defined.
4.7.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	Error! Bookmark not defined.
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.8.2 Pengaruh kualitas produk terhadap Customer Value..	Error! Bookmark not defined.
4.8.3 Pengaruh Customer Value terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.9 keterbatasan penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.10 Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
4.11 Implikasi Praktisi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Saran Untuk PT.Eigerindo	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 2 <i>Devinisi oprasional Variabel dan indikator</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Skala Dan Pernyataan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 Klasifiikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 Uji Normalitas Model 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 Uji Normalitas Model 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 Hasil Uji Linieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Customer Value	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15 Hasil Analisis Jalur Model 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16 Hasil Analisis Jalur Model 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17 Ringkasan Koefisien Jalur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18 Pengujian Langsung Dan Tidak Langsung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Siti Munisih dan Euis Soliha (2015)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Andi Suprin dan Danes Jaya Negara Meitiana (2014).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Deny Irawan dan Edwin Japariato (2013).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Yoana Arina Pramudita dan Edwin Japariato, (2013)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Yenny Logiawan dan Dr. Hartono Subagio (2014)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Fina Fitriyana, Mustafid Suparti.(2013)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Imroatul Khasanah (2015),.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 8. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Woro Mardikawati dan Naili Farida (2013).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 9. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Andriya Risdwiyanto dan Saktya Ganes Saputra (2016).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. Model penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Monica Maria dan Mohamad Yusak (2013),	Error! Bookmark not defined.
Gambar. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.

