

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA KFC KANTOR POS BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

**Oleh:**

**VIONI APRILIA TAMBUNAN**

**1810412620031**



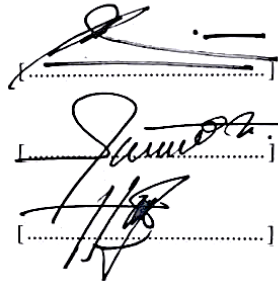
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**


PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA KFC KANTOR POS BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji
- a. Pembimbing  
Prof. Saladin Ghalib M.A  
NIP. 195608081984031002
  - b. Penguji I  
Dr. Maryono, S.Sos, M.Si  
NIP. 197606132006041001
  - c. Penguji II  
Humaidi S.AB M.AB  
NIP. 199304212020121013



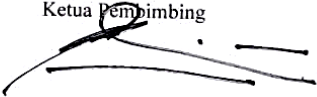
Banjarmasin, Juni 2023

Koordinator  
Prodi Administrasi Bisnis



Hi. Nurul Wahyuni S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001


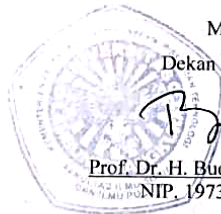
Ketua Pembimbing



Prof. Saladin Ghalib M.A  
NIP. 196701131994031001

Mengetahui

Dekan FISIP UNLAM



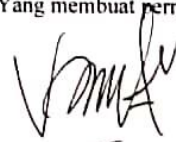
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sps, M. Si  
NIP. 197301221998021001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. karya tulis skripsi saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi mana pun.
2. karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, Juni 2023  
Yang membuat pernyataan,



Vioni Aprilia Tambunan  
NIM: 1810412620031



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal 29 bulan Maret tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1621/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Maret 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Rapat Prodi  
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 80  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 29 Maret 2023

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Vioni Aprilia Tambunan

1. Ketua : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Sekretaris : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 1621/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara :

1. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
3. Humaidi, S.AB, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai  
Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 29 Maret 2023  
J a m : 06.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang 1

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Maret 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh RSSE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA	80	
2.	Dr. Maryono, S.Sos, M.Si	80	
3.	Humaidi, S.AB, M.AB	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir = 80

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 29 Maret 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai			=

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 29 Maret 2023  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 E-mail : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

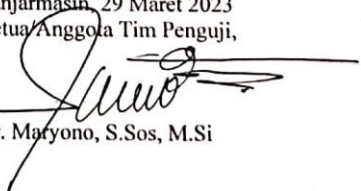
Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai			=

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 29 Maret 2023  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

  
Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Humaidi, S.AB, M.AB  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi	80	60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai			= 86

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 29 Maret 2023  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Humaidi, S.AB, M.AB

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin

Nama Penguji I : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 29 Maret 2023

Penguji I,

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin  
Nama Penguji II : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

*kesimpulan*

*Berita justification dari group deskripsi wawancara yg diambil di jember.*

*Pembahasan dibahas dengan penggabungan dan lain-lain*

Banjarmasin, 29 Maret 2023  
Penguji II

Dr. Maryono, S.Sos, M.Si



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Vioni Aprilia Tambunan  
NIM : 1810412620031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai  
Variabel Intervening Pada Kfc Kantor Pos Banjarmasin  
Nama Penguji III : Humaidi, S.AB, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	- Analisis pra survey	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian	Teknik Analisis Data di cek kembali masih ada yang kurang	
4.	Hasil dan Pembahasan	1. Hasil Analisis masih kurang 2. Pembahasan diperjelas dan di bahas secara	
5.	Lain-lain	1. Daftar Pustaka cek kembali 2. Typo cek lagi	

Banjarmasin, 29 Maret 2023  
Penguji III,

Humaidi, S.AB, M.AB

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan kemurahan-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada KFC Kantor Pos Banjarmasin” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis, pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan yang baik secara moral maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib M.A selaku dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingannya selama penyusunan proposal skripsi sehingga dapat terselesaikan.

5. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingannya selama penyusunan proposal skripsi sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Humaidi S.AB, M.AB selaku Dosen Penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penelitian proposal skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan Ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, memberikan imbalan atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan, Amin. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tentunya tidak lepas dari kesalahan serta kekurangan. Karena itu, peneliti meminta maaf jika terdapat hal yang tidak sesuai dengan apa yang dikehendaki pembaca dan karenanya peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Maret 2023

Vioni Aprilia Tambunan



## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Puji Tuhan saya panjatkan kepada Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih-Nya saya dimampukan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam proses pengerjaan skripsi ini saya mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari orang-orang yang saya sayangi.

Terimakasih saya ucapkan dan saya persembahkan skripsi ini kepada keluarga saya ibu saya Erni Hasibuan, ayah sambung saya Kaspul Anwar, ayah saya Dion Tambunan, ibu sambung saya Maria Pangaribuan dan adik-adik saya Noviani, Istiqomah, Willy dan Daniel yang telah memberikan banyak dukungan semangat, doa dan kasih sayang yang melimpah untuk saya sampai pada detik ini.

Saya juga berterimakasih kepada teman-teman saya Ka Gladys, Nina, Ade, Vivin, Elfanda, serta kaka dan adik saya di HRD HIMABI, dan tentu saja juga saya ucapkan terimakasih kepada kekasih saya Muhammad Rizqy yang selalu menemani, mendukung, dan menghibur saya kala saya ingin menyerah dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Saya juga mengucapkan terimakasih kepada Mas Pamugkas, karena karya-karyanya sudah menemani dan memberi semangat lebih kepada saya selama saya berproses pada skripsi ini

Serta seluruh pihak yang turut membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya ucapkan sangat banyak terimakasih

Saya juga ingin mengucapkan kepada setiap teman yang sedang dalam fase pengerjaan skripsi, ingat untuk jalan terus jangan berhenti karena garis finishmu sudah menanti. *Just do your best and enjoy the 😊rocess*

## ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada KFC Kantor Pos Banjarmasin. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini ialah (1) Adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *T statistic* 9,385 dan *P value* 0.000. (2) Terdapatnya pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pelanggan nilai *T statistic* 7,790 dan *P value* 0,000. (3) Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan *T value* 2,072 dan *P value* 0,039 (4) Adanya tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *brand image* terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *T value* 0,238 dan *P value* 0,812. (5) Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan *T value* 2,393 dan *P value* 0,017. (6) Tidak adanya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* karena nilai *T statistic* 1,670 *P value* 0,096 lebih. (7) Adanya pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan *T value* 2,245 dan *P value* 0,025s.

**Kata Kunci: Kualitas Produk; Brand Image; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This thesis aims to determine the effect of product quality and brand image on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable at KFC Banjarmasin Post Office. In this research, the method used is descriptive method with quantitative approach. The results of this study are (1) The effect of product quality on customer satisfaction with a T statistic value of 9,385 and a P value of 0,000. (2) The effect of brand image on customer satisfaction with a T statistic value of 7,790 and a P value of 0,000. (3) Product quality has an effect on customer loyalty with a T value of 2,072 and a P value of 0,039 (4) There is no significant influence between brand image on customer customer loyalty with a T value of 0,238 and a P value of 0,812. (5) There is an effect of customer satisfaction on customer loyalty with a T value of 2,393 and a P value of 0,017. (6) There is no effect of product quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable because the T statistic value is 1,670 P value 0,096 more. (7) There is an effect of brand image on customer loyalty through customer satisfaction with a T value of 2,245 and a P value of 0,025.*

***Keywords: Product Quality; Brand Image; Customer Satisfaction; Customer Loyalty***

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	13
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	15
ABSTRAK .....	17
<i>ABSTRACT</i> .....	18
DAFTAR ISI.....	19
DAFTAR TABEL.....	23
DAFTAR GAMBAR .....	24
DAFTAR LAMPIRAN.....	25
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Bauran Pemasaran ( <i>Mix Marketing</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behavior</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Model Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 <i>Brand Image</i> (Citra Merek) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8 Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Hubungan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Hubungan Antara <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.4.	Hubungan Antara <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5.	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6.	Hubungan Antara Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dengan Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7.	Hubungan Antara <i>Brand Image</i> , Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2.	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.4.	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.6.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.7.	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1.	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2.	Besar Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.4.3.	Teknik Sampling .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1.	Variabel Independen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2.	Variabel Dependen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3.	Variabel Intervening .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.	Teknik Analisa Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3.	Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.4.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.5.	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.6.	Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Perbulan Responden	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.	Analisis Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.	Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.	Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) Struktural ke-1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.2.	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) <i>Struktural ke-2</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.	Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.	R-Square .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2.	F <sup>2</sup> Effect Size .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3.	Q <sup>2</sup> Predictive Relevance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4.	Goodnes of Fit (GoF Index).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1.	Pengaruh Langsung Berdasarkan Perhitungan Total <i>Effects</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2.	Pengaruh Tidak Langsung Berdasarkan Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung Spesifik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.	Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PEMBAHASAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2.	Pengaruh <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3.	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.	Pengaruh <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.6.	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z) Sebagai Variabel Mediasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.7.	Pengaruh <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas (Y) Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Z) Sebagai Variabel Mediasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.	Implikasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1.	Implikasi Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.3. Implikasi Manajerial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV PENUTUP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Restoran Fast Food Asing.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1. 2 Jumlah Gerai KFC di Kalimantan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 1 Penelitian Tedahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Operasional Tabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Nilai Skor dan Kategori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Item Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Brand Image .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4. 9 Outer Loading (Convergent Validity) Model Struktural ke-1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Nilai AVE Model Struktural ke-1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Nilai Cross Loading SmartPLS Model Struktural ke-1 .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Fornier Lacker Criterion Model Struktural ke-1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Cronbach's Alpha, dan Composite Reliabiliy Model Struktural ke-1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Nilai Outer VIF Model Struktural ke-1 ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Outer Loading (Convergent Validity) Model Struktural ke-2 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Nilai AVE ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Cross Loading Model Struktural ke-2 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Nilai Fornier Lacker criterion Model Struktural ke-2.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Cronbach's Alpha, dan Composite Reliabiliy Model Struktural ke-2 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Nilai Outer VIF Model Struktural ke-2 ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Hasil R-Square..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Uji F-Square..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Hasil Uji Q-Square..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Uji Hipotesis Berdasarkan Total Effects... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Uji Hipotesis Berdasarkan Pengaruh Tidak Langsung Spesifik ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wilayah Operasional KFC Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Restoran Cepat Saji Paling Populer di Indonesia 2022**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 3 Top Brand Restoran Cepat Saji Pilihan Masyarakat Umum Indonesia ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 1. 4 Restoran Cepat Saji Pilihan Remaja Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 2. 1 *Model of Buyer Behavior* ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 2. 2 Model Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 Kuisisioner Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**  
LAMPIRAN 2 Analisis Deskriptif SmartPLS 3.0 ..... **Error! Bookmark not defined.**  
LAMPIRAN 3 Output SmartPLS 3.0 ..... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 4 : Hasil Model Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**