

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GAS LPG 3 KG (PADA PT  
BERKAT SETIA ENERGI)**

Oleh :

**IKLASUL AMAL**

**NIM. 1810412610015**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUKTERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GAS LPG 3 KG (PADA PTBERKATSETIA ENERGI)

- A. Nama Mahasiswa : Iklasul Amal  
NIM : 1810412610015
- B. Dinyatakan LULUS dengan nilai 79,3 (A-) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat sarjana (S1) Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 17 Juni 2025
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Dr. H. Hairudinor S.sos, MM  
NIP. 197306161999031003
  - b. Sekretaris  
Prof. Dr. Saladin Ghalib. MA  
NIP. 195608081900284031
  - c. Anggota  
Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA  
NIP. 196701131994031001

(.....)

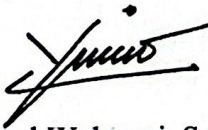
(.....)

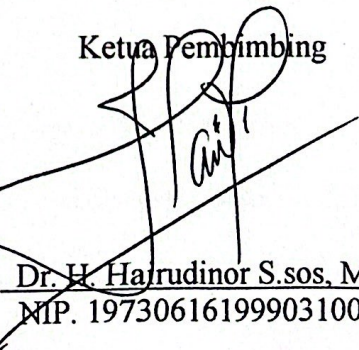
(.....)

Banjarmasin, 08 Oktober 2025

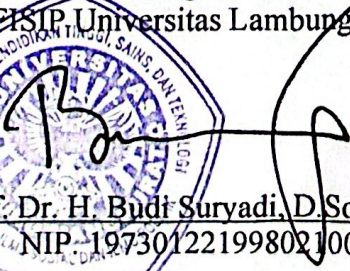
KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

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

  
Dr. H. Hairudinor S.sos, MM  
NIP. 197306161999031003

Mengetahui  
Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat

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



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Gas LPG di PT Berkat Setia Energi”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh predikat pendidikan akademik Strata 1 (S1) di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari semua pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungannya yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE, 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.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S. Sos, M. AB. selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Peguji 1 Skripsi Studi Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
6. Bapak Drs. Fitriyadi, M.Si selaku Dosen Peguji 2 Skripsi Studi Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
7. Seluruh dosen pengajar, staf tata usaha dan staf perpustakaan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Partner saya dan teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu dan memotivasi dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun masih penulis harapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Semoga segala kebaikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Banjarmasin, 1 September 2023

Iklasul Amal

NIM.1810412610015

## ABSTRAK

Iklasul Amal, 1810412610015, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Gas LPG di PT Berkat Setia Energi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Gas LPG di PT Berkat Setia Energi. Responden dalam penelitian ini merupakan seluruh konsumen yang pernah membeli gas LPG di PT Berkat Setia Energi lebih dari satu kali yang di ambil menggunakan Teknik *nonprobability* sampling. Sehingga diperoleh 100 responden para konsumen yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner dan Teknik analisis deskriptif, analisis asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen. Pada variabel Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen. Berdasarkan hasil pengujian secara Simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas produk memiliki peranan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan, meskipun kualitas pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih nyata.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen

## ABSTRACT

*Iklasul Amal, 1810412610015, 2018, The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty of LPG Gas at PT Berkart Setia Energi*

*This study aims to examine and determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty of LPG gas at PT Berkart Setia Energi. The respondents in this study were all customers who had purchased LPG gas at PT Berkart Setia Energi more than once, selected using a non-probability sampling technique. A total of 100 respondents were obtained as the research sample. The data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive analysis, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis.*

*The results showed that service quality (X1) did not have a significant partial effect on customer loyalty. Meanwhile, product quality (X2) had a significant partial effect on customer loyalty (Y). Simultaneously, service quality and product quality had a significant effect on customer loyalty. These findings indicate that improving product quality plays a crucial role in building customer loyalty, although service quality also needs to be enhanced to provide a more substantial contribution.*

*Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Loyalty.*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran .....	17
2.1.2 Loyalitas Karyawan .....	25
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.4 Kualitas Produk.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	42
2.3.1 Kausalitas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	42
2.3.2 Kausalitas Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	43
2.3.3 Kausalitas Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	44
2.4 Model Penelitian .....	45
BAB III METODE PENELITIAN .....	46
3.1 Pendekatan Penelitian .....	46
3.2 Desain Penelitian .....	46
3.3 Lokasi Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel .....	47
3.4.1 Populasi Penelitian .....	47
3.4.2 Sampel Penelitian.....	47
3.4.3 Teknik Sampling .....	48

3.5 Defini Operasional Variabel .....	49
3.5.1 Variabel Independen .....	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Sumber Data.....	53
3.7.2 Skala Pengukuran.....	54
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	56
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.7.6 Uji T .....	58
3.7.7 Uji F .....	59
3.7.8 Koefisien Determinasi.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Saat ini menggunakan LPG 3 Kg .....	63
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama menggunakan LPG 3 Kg .....	65
4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	67
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	71
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	74
4.2.4 Statistik Deskriptif .....	77
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	78
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	78
4.3.2 Uji Reabilitas.....	80
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
4.5 Pengujian Hipotesis .....	88
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian.....	92
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL .....</b>	<b>93</b>
5.1 Pembahasan.....	93
5.1.1 Kausalitas Antar Variabel .....	94

5.2 Implikasi Hasil Penelitian .....	97
5.2.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	97
5.2.2 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	99
5.2.3 Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	101
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	103
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
6.1 Kesimpulan .....	105
6.2 Saran .....	105
6.2.1. Saran Akademis .....	105
6.2.2 Saran Praktis .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna LPG .....	3
Tabel 1. 2 Data Tabung Gas LPG 3 Kg yang terjual PT Berkat Setia Energi Tahun 2019-2022: .....	6
Tabel 1. 3 Data Jumlah Pelanggan PT Berkat Setia Energi .....	7
Tabel 1. 4 Hasil Prasurvei .....	8
Tabel 1. 5 Data Hasil Wawancara .....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	51
Tabel 3. 2 Skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert.....	54
Tabel 3. 3 Rentang Kategori Jawaban Responden .....	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Saat ini menggunakan LPG 3 Kg .....	63
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan Berapa Lama menggunakan LPG 3 Kg .....	66
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	71
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	74
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif .....	77
Tabel 4. 10 Uji Validitas.....	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Asumsi Normalitas.....	83
Tabel 4. 13 Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	88
Tabel 4. 16 Uji F .....	90
Tabel 4.17 Nilai Koefisien Determinasi.....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas .....	82
Gambar 4. 2 Normal Probability Plot .....	82
Gambar 4. 3 Hasil Scatterplot .....	85
Gambar 4. 4 Hasil Model Penelitian .....	92