

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MIE GACOAN JAKARTA BARAT**

Disusun Oleh:

Nama : Nurul Ma'rifatillailli

NPM : 2031011238

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MIE
GACOAN JAKARTA BARAT**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan**

Oleh

**NAMA : NURUL MA'RIFATILLAILLI
NPM : 2031011238
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

NAMA : NURUL MA'RIFATILLAILLI
NPM : 2031011238
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MIE
GACOAN JAKARTA BARAT**

DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Jakarta, 04 November 2024

Tintin Sri Murtinah, SE.MM.

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 19 November 2024

Ketua merangkap Anggota



(Karnida Retta Ginting, SE, MM)

Sekretaris merangkap Anggota

A blue ink signature of Drs. Agoes Inarto, MM, written in a cursive style.

(Drs. Agoes Inarto, MM)

Anggota

A blue ink signature of Tintin Sri Murtinah, SE.MM., written in a cursive style.

(Tintin Sri Murtinah, SE.MM.)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurul Ma'rifatillailli
NPM : 2031011238
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat** atau **penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 04 November 2024

Penulis,



Nurul Ma'rifatillailli

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT, karena-Nya pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat”** yang merupakan salah satu syarat agar mendapatkan gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Ibu Tintin Sri Murtinah, SE.MM. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberi masukan, ide, bimbingan serta arahan kepada saya dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai dengan sebaik mungkin. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Agoes Inarto, MM. Sebagai Dosen Pengajar Mata Kuliah Metodologi Penelitian dan Statistika Bisnis, yang telah memberikan petunjuk yang jelas dan terarah dalam proses perkuliahan sehingga saya berhasil menyelesaikan metodologi penelitian serta statistika bisnis menggunakan SPSS dengan sukses dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Anita S.Kom., MTI. Sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan banyak arahan dan dukungan dalam proses perkuliahan.
3. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta yang selama ini berusaha memajukan Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Ibu Dr. Mala Sondang Silitonga, MA selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik STIA LAN Jakarta yang selama ini berusaha memajukan Politeknik STIA LAN Jakarta.
5. Bapak Muhammad Rizki, S.E, M.M, CRP selaku Ka. Prodi Politeknik STIA LAN Jakarta yang selama ini telah memberikan arahan selama proses perkuliahan sampai selesai.
6. Para Dosen dan Staff di Politeknik STIA LAN Jakarta telah memberikan dukungan dan bimbingan yang berharga selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan studi.

7. Kepada cinta pertama saya, Ayahanda Muhamad Hidayatullah dan Ibunda Sarinah, orang tua hebat yang selalu senantiasa menjadi penyemangat, memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis, yang selalu mendoakan penulis disetiap sujudnya, menjadi support system, memberikan motivasi dan inspirasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Rivaldy Agusta. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, selalu mendampingi penulis mulai dari proses pengumpulan data, menyebar kuesioner, dan tidak lupa memberikan motivasi serta menghibur ketika penulis merasa patah semangat.
9. Kepada para sahabat saya, yang juga merupakan teman sekaligus rekan seperjuangan di bangku perkuliahan, yaitu Putri Rama, Poppy, Arindea, Zaira, Annisa, Shafa, Fifi, Jenny, Melani yang selalu memberikan semangat kepada penulis, menghibur penulis ketika sedang down, dan selalu mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih untuk diri sendiri karena telah berusaha keras dan berjuang sampai di titik sekarang. Mampu mengendalikan diri dari rasa malas yang kadang menetap dipikiran. Serta selalu bersabar ketika menghadapi masalah terkait penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 04 November 2024

Nurul Ma'rifatillailli

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat Nurul Ma'rifatillailli, Tintin Sri Murtinah, SE.MM.

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan-perusahaan memberikan produk dan layanan terbaik untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen adalah aspek penting yang berpengaruh langsung terhadap keberlangsungan bisnis dan profitabilitas jangka panjang perusahaan. Suatu Perusahaan yang mampu mempertahankan loyalitas konsumen secara efektif akan mendapatkan berbagai keuntungan, salah satunya biaya pemasaran. Untuk membangun loyalitas konsumen yang lebih solid dan tahan lama, Mie Gacoan Jakarta Barat perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek-aspek yang dipermasalahkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat. Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar 46.1%, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 63% terhadap loyalitas konsumen, secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 63.1% terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan sisanya sebesar 36.9% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak ikut dihitung dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas produk; kualitas pelayanan; loyalitas konsumen

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

ABSTRAC

The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Loyalty of Mie Gacoan West Jakarta Nurul Ma'rifatillailli, Tintin Sri Murtinah, SE.MM.

As business competition becomes increasingly competitive, companies provide the best products and services to maintain and increase consumer loyalty. Consumer loyalty is an important aspect that directly affects the business continuity and long-term profitability of the company. A company that is able to maintain consumer loyalty effectively will get various benefits, one of which is marketing costs. To build more solid and long-lasting consumer loyalty, Mie Gacoan West Jakarta needs to evaluate and improve the aspects in question. This study aims to analyze the influence of product quality and service quality on consumer loyalty of Mie Gacoan West Jakarta. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents. The results of the study show that product quality and service quality have a positive and significant influence on the consumer loyalty of Mie Gacoan West Jakarta. Product quality partially affects consumer loyalty by 46.1%, service quality has a positive and significant influence of 63% on consumer loyalty, simultaneously product quality and service quality have a positive and significant influence on consumer loyalty by 63.1%. While the remaining 36.9% was determined by other factors that were not included in this study.

Keywords: *product quality; quality of service; consumer loyalty*

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAC	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Kualitas Produk	8
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Loyalitas Konsumen	15
4. Penelitian Terdahulu	19
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	23
C. Kerangka Berpikir	29
D. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Metode Penelitian.....	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	32

3. Teknik Sampling.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Instrumen Penelitian.....	34
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	45
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	46
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Multikolinieritas	47
3. Uji Heterokedastisitas	47
4. Uji Autokorelasi	48
5. Regresi Linier Berganda	48
6. Uji t (t-test).....	49
7. Uji F (F-test).....	50
8. Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	52
A. Penyajian Data	52
B. Pembahasan	56
C. Sintesis Pemecahan Masalah	80
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aspek & Ulasan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Tabel Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.2 Skala Likert.....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Usia Responden.....	57
Tabel 4.3 Domisili KTP Responden	58
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4.5 Pendapatan Responden 1 Bulan.....	59
Tabel 4.6 Frekuensi Kunjungan ke Mie Gacoan Jakarta Barat.....	60
Tabel 4.7 Pengeluaran Rata-Rata Per Kunjungan ke Mie Gacoan Jakarta Barat.....	60
Tabel 4.8 Sumber Informasi Tentang Mie Gacoan Jakarta Barat	61
Tabel 4.9 Hasil Pertanyaan Filter	62
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	78
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	79
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	79

Tabel 4.19 Hasil Uji t-test	80
Tabel 4.20 Hasil Uji F-test	83



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Mie Gacoan Jakarta Barat – Daan Mogot.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	29
Gambar 4.1 Aneka Produk Mie Gacoan	55
Gambar 4.2 Aneka Produk Dimsum Mie Gacoan	55
Gambar 4.3 Aneka Produk Minuman Mie Gacoan	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	74
Gambar 4.5 Hasil Uji Scatterplot.....	75



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2024.....	2
Grafik 1.2 Data Kunjungan Mie Gacoan Daan Mogot Oktober 2024.....	3



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Mie Gacoan Jakarta Barat.....	53
---	----



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan-perusahaan berlomba memberikan produk dan layanan terbaik untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Kondisi ini berlaku diberbagai sektor industri terutama industri makanan cepat saji. Loyalitas konsumen adalah aspek penting yang berpengaruh langsung terhadap keberlangsungan bisnis dan profitabilitas jangka panjang perusahaan. Suatu Perusahaan yang mampu mempertahankan loyalitas konsumen secara efektif akan mendapatkan berbagai keuntungan, salah satunya biaya pemasaran. Kunci keberhasilan di tengah persaingan yang ketat adalah perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memelihara hubungan dengan mereka. (Sudarsono, 2020:10).

Kualitas produk dan layanan memiliki peran penting dalam memengaruhi loyalitas pelanggan dan dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan keuntungan dari pembelian yang terus-menerus di masa mendatang (Lestari, 2021:242). Dalam konteks kualitas produk di industri makanan cepat saji melibatkan beberapa aspek antara lain rasa, kebersihan, penyajian dan keunikan menu. Konsistensi dalam menampilkan produk menjadi kunci dari kualitas produk. Sedangkan, dalam konteks kualitas pelayanan mencakup pada keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, kesiapan dalam menghadapi complain, dan kesiapan dalam menyajikan makanan.

Berdasarkan Grafik 1.1 pada halaman berikut, tren pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia pada periode 2011–2024, terlihat adanya fluktuasi yang signifikan baik dalam PDB industri makanan dan minuman (dalam miliar rupiah) maupun tingkat pertumbuhannya. Selama beberapa tahun, industri ini mengalami peningkatan nilai PDB secara keseluruhan, namun tingkat pertumbuhan tahunan menunjukkan penurunan pada beberapa tahun, terutama antara 2019 dan 2020, yang

diduga terpengaruh oleh situasi ekonomi global dan dampak pandemi. Setelah 2020, terdapat peningkatan kembali yang menunjukkan adanya pemulihan dalam industri ini.



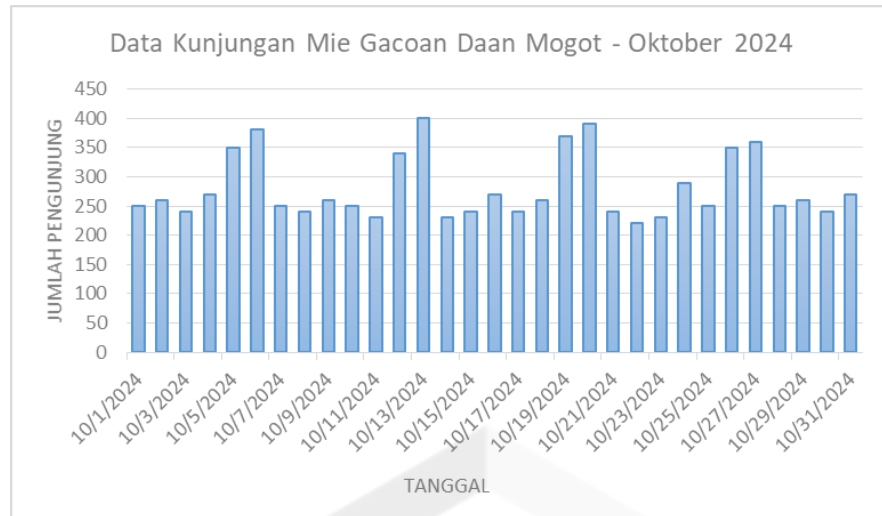
Grafik 1.1 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2024
Sumber: DataIndustri Research, 2024

Industri makanan dan minuman di Indonesia, seperti yang terlihat dalam grafik, menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, yang memberikan peluang bagi berbagai merek untuk berkembang, termasuk Mie Gacoan Jakarta Barat. Grafik diatas dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pasar industri makanan dan minuman yang berpotensi diakses oleh Mie Gacoan Jakarta Barat.

Kualitas Produk menjadi faktor utama yang mempengaruhi daya saing merek di pasar yang berkembang pesat ini. Seiring dengan tren pertumbuhan industri, perusahaan-perusahaan seperti Mie Gacoan Jakarta Barat harus memastikan produk mereka memenuhi ekspektasi konsumen dalam hal rasa, keunikan, dan konsistensi untuk tetap relevan. Kualitas Pelayanan juga memainkan peran penting, mengingat layanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat loyalitas konsumen dalam pasar yang semakin kompetitif.

Dengan meningkatnya permintaan dan persaingan dalam industri makanan, mempertahankan loyalitas konsumen di Mie Gacoan Jakarta Barat sangat bergantung pada dua faktor utama ini. Penurunan dalam kualitas produk atau pelayanan dapat berdampak negatif pada loyalitas konsumen dan menghambat pertumbuhan yang

positif, sementara peningkatan kualitas dapat memanfaatkan peluang pasar yang berkembang sebagaimana tercermin dalam data pertumbuhan industri.



Grafik 1.2 Data Kunjungan Mie Gacoan Daan Mogot – Oktober 2024
 Sumber: Mie Gacoan Daan Mogot, 2024

Berdasarkan grafik 1.2 data kunjungan Mie Gacoan Daan Mogot selama Oktober 2024 memberikan gambaran pola kunjungan konsumen mengalami peningkatan signifikan pada akhir pekan dan hari libur dengan jumlah pengunjung rata-rata meningkat hingga 390-400 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Mie Gacoan memiliki daya tarik kuat, terutama di waktu-waktu tertentu. Namun, pola tersebut juga mengindikasikan adanya potensi untuk meningkatkan kunjungan pada hari kerja yang cenderung lebih rendah dengan jumlah pengunjung rata-rata 220-230 orang.

Peningkatan kunjungan pada akhir pekan membuat meningkatnya jumlah keluhan konsumen terhadap variabilitas kualitas makanan dan ketidakseragaman standar pelayanan. Dengan keluhan ini menunjukkan adanya elemen tertentu dalam konsep kualitas produk dan pelayanan Mie Gacoan Jakarta Barat yang perlu ditingkatkan. Menurut Firanda (2024) konsistensi minat pelanggan akan meningkat apabila ada upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

Review google Mie Gacoan Jakarta Barat - Daan Mogot, menunjukkan rating 4,2 dari 3.525 ulasan. Berdasarkan pada penilaian menunjukkan bahwa banyak pengunjung yang memberikan penilaian kurang baik terhadap pengalaman makan di Mie Gacoan Jakarta Barat - Daan Mogot. Beberapa ulasan menyebutkan kekecewaan pada aspek kebersihan, kualitas penyajian dan sikap layanan yang dirasa kurang professional.

Berdasarkan Tabel 1.1 pada halaman berikut, secara keseluruhan, rating 4,2 menunjukkan Mie Gacoan Daan Mogot memiliki potensi besar dan sudah memuaskan banyak konsumen. Namun, masih perlunya perhatian lebih pada pelayanan, kebersihan, dan konsistensi kualitas.

Tabel 1.1 Aspek & Ulasan

No	Aspek	Ulasan
1.	Kualitas Penyajian	Beberapa pelanggan melaporkan masalah seperti tingkat kepedesan yang tidak konsisten, kesalahan pada menu yang dipesan, dan makanan yang disajikan dengan suhu yang tidak sesuai, misalnya mie yang hangat sementara lauk pendamping dingin.
2.	Pelayanan	Keluhan utama mencakup lambatnya waktu penyajian, suasana restoran tidak terlalu ramai. Selain itu, beberapa pelanggan merasa sikap staf tidak ramah atau responsif, dan perilaku yang dianggap tidak sopan atau kurang profesional.
3.	Kebersihan dan Tata Ruang	Beberapa pelanggan menemukan kebersihan peralatan makan kurang terjaga, dan ulasan yang menyebutkan piring kotor di meja yang lama tidak diambil.

Sumber: Review Google, 2024

Rating google ini selaras dengan rating yang diberikan dari website “pergikuliner” sebesar 3,6, mencerminkan bahwa banyak pelanggan yang mengharapkan perbaikan dari beberapa aspek terutama aspek ketepatan penyajian, sikap staf dan kebersihan area makan. Dengan penilaian konsumen ini, manajemen

Mie Gacoan Jakarta Barat terutama Daan Mogot perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek-aspek yang dipermasalahkan.



Gambar 1.1 Rating Mie Gacoan Jakarta Barat – Daan Mogot
Sumber: Pergikuliner, 2024

Loyalitas konsumen adalah titik kesetiaan yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap merek atau produk tertentu dengan terus melakukan pembelian secara berulang dan merekomendasikannya kepada pihak lain. Menurut Sholikhah & Hadita, (2023), loyalitas konsumen dapat diperoleh dengan meningkatkan kualitas layanan, kualitas produk, dan harga yang kompetitif. Loyalitas konsumen dapat dibuktikan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kusumawardani & Achsa, 2023) di Mie Gacoan Magelang menunjukkan bahwa produk dan layanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan konsumen yang akan berdampak pada meningkatnya loyalitas konsumen.

Selain itu, penelitian dari (Nugroho & Irmawati, 2022), menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun loyalitas konsumen Mie Gacoan dengan minat pembelian berulang sebagai variable mediasi. Diperkuat penelitian dari (Permana, 2024) menegaskan bahwa suasana toko, kualitas produk dan layanan Bersama-sama berkontribusi positif pada loyalitas konsumen di Mie Gacoan Banyumanik Kota Semarang. Dari penelitian diatas, disimpulkan bahwa loyalitas konsumen pada Mie Gacoan terbangun melalui peningkatan kualitas produk dan

pelayanan yang secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan dan keputusan pembelian berulang oleh konsumen.

Berdasarkan masalah dan teori yang diuraikan pemilihan lokus penelitian dipilih dikarenakan Mie Gacoan adalah salah satu pelaku usaha kuliner yang sedang berkembang pesat di wilayah tersebut dan memiliki basis konsumen yang cukup solit. Pemilihan lokus ini relevan untuk menggali data empiris mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam konteks persaingan ketat industry kuliner Jakarta Barat. Maka, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat.”

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan peneliti ambil dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat.

2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakarta Barat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Kepentingan Dunia Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen Mie Gacoan Jakarta Barat dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan mereka guna meningkatkan loyalitas konsumen.

2. Bagi Kepentingan Dunia Akademik (Perguruan Tinggi)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas konsumen dalam konteks industri makanan.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**