

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas pelanggan merupakan aset yang paling penting dan berharga bagi perusahaan, karena loyalitas pelanggan akan berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Hermawan kertajaya dalam Donni<sup>1</sup> menyatakan bahwa tidak ada yang menyangkal mengenai pernyataan konsumen loyal adalah segalanya. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu menjaga dan meningkatkan loyalitas pelangganya.

Oliver dikutip dalam Etta<sup>2</sup>, menyatakan bahwa loyalitas ialah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Sifat Loyalitas pada Konsumen akan muncul apabila konsumen tersebut merasakan kepuasan terhadap produk yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan konsumen menjadi penunjang agar konsumen tetap loyal dan bahkan bisa merekomendasikan produk yang dikonsumsi kepada orang lain.

---

<sup>1</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*, (Bandung: Alfabeta. 2017) hlm 217

<sup>2</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2013) hlm 104

Menurut Juran dalam Donni<sup>3</sup>, kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan Konsumen juga memiliki berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seseorang itu sendiri yakni Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Pelayanan Karyawan, Fasilitas dan suasana<sup>4</sup>. Setidaknya beberapa faktor tersebut bisa terpenuhi guna mewujudkan kepuasan konsumen dengan tingkat yang diharapkan.

Kualitas Produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen karena kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan dan menjadikan konsumen loyal. Menurut Jhon C. Mowen dan Michael Minor<sup>5</sup> Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. kualitas produk adalah evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa. Adapun dari sudut pandang Islam, Nabi Muhammad SAW menganjurkan agar penjual menawarkan produk yang berkualitas. Dalam hal ini Buchari Alma dalam bukunya Dasar-dasar Etika Bisnis Islam menceritakan bahwa pada suatu hari Rasulullah SAW pernah menegur pedagang yang mengoplos produk rusak dengan yang masih baik<sup>6</sup>.

---

<sup>3</sup> Donni Juni Priansa, *Op., Cit*, hlm 197

<sup>4</sup> Ibid, hlm 209

<sup>5</sup> Jhon C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku konsumen* (Jakarta: Erlangga 2002) hlm. 90

<sup>6</sup> Rachmiya Saputri, "Pengaruh Produk dan lokasi terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada produk daging (studi pada pelanggan pasar cinde

Kualitas pelayanan bisa menjadi faktor besar yang menentukan dalam kepuasan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra dalam Donni (2017)<sup>7</sup>, Kualitas pelayanan atau Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

Selain dua Faktor tersebut adapun faktor lain yang tidak kalah penting untuk menentukan Kepuasan konsumen yakni harga. Kotler menyatakan bahwa yang dimaksud dengan harga adalah jumlah uang yang ditetapkan oleh produk untuk dibayar oleh konsumen atau pelanggan guna menutupi biaya produksi, distribusi dan penjualan pokok termasuk pengembalian yang menandai atas usaha dan resikonya<sup>8</sup>.

CV Jaloer Ayam Potong Abadi yang terletak di Desa Sumber Makmur Kabupaten Banyuasin ini menjadi bisnis pangan yang memenuhi kebutuhan permintaan pasar dan konsumsi masyarakat sekitar terhadap daging ayam. Allah SWT telah menciptakan berbagai jenis binatang di dunia ini, sehingga bisa dimanfaatkan oleh manusia baik dari daging sebagai sumber makanan, kulit

---

Palembang”), *Skripsi*, (Palembang: fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Fatah Palembang, 2018), hlm. 3. (tidak diterbitkan)

<sup>7</sup> Donni Juni Priansa, *Op.Cit.* hlm. 210

<sup>8</sup> Ahmad Farid Wahyudi, Rois Arifin, dan M. Hufron, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening studi kasus pada Konsumen Resto Ayam Nelongso Sawojajar”, *e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen* 14 halaman.

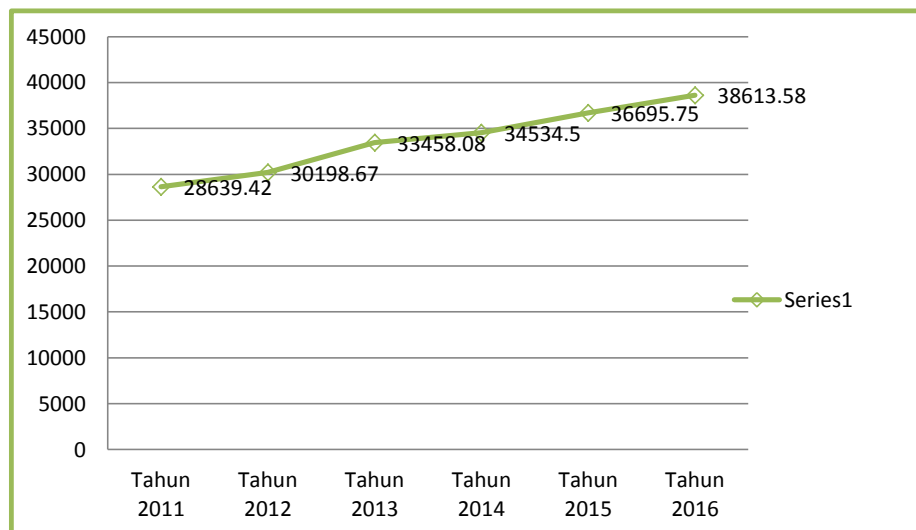
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/download/1191/1197>. (diakses, 01 Februari 2019)

sebagai pakaian, susu sebagai minuman dan lain sebagainya, sebagaimana dijelaskan dalam al Qur'an yakni (Q.S An-Nahl :5) .<sup>9</sup>

وَالْأَنْعَامَ خَلَقَهَا لَكُمْ فِيهَا دِفْءٌ وَمَنَافِعُ وَمِنْهَا تَأْكُلُونَ ﴿٥﴾

Konsumsi daging ayam sebagai sumber protein hewani mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya jumlah penghasilan masyarakat, kebutuhan pada hari-hari tertentu, serta kesadaran masyarakat akan pentingnya kecukupan makanan yang bergizi.

**Grafik 1.1**  
**Perkembangan Rata-rata Harga Eceran Nasional setiap tahun**  
**Harga daging ayam (/kg)**



Sumber: Olah data dari BPS 2019<sup>10</sup>

Dari Grafik 1.1 dapat diketahui bahwa harga daging ayam setiap tahunnya memiliki peningkatan yang signifikan. Dimana pada tahun 2011 sebesar

<sup>9</sup>“dan Dia telah menciptakan binatang ternak untuk kamu; padanya ada (bulu) yang menghangatkan dan berbagai-bagai manfaat, dan sebahagiannya kamu makan”.(Q.S An-Nahl: 5)

<sup>10</sup><https://www.bps.go.id/dynamictable/2015/10/06/953/rata-rata-harga-eceran-nasional-beberapa-jenis-barang-2011-2016.html> (diakses, 14 Maret 2019)

Rp 28639.42, pada tahun 2012 sebesar Rp 30198.67, pada tahun 2013 sebesar Rp33458.08, pada tahun 2014 sebesar Rp 34534.5, dan pada tahun 2015 sebesar Rp 36695.75 kemudian tahun selanjutnya yakni 2016 menjadi Rp 38613.5. Hal ini jelas menjadi tantangan bagi para pebisnis ayam potong dalam mempertahankan bisnis kedepannya. Peningkatan harga daging ayam potong yang terjadi setiap tahunnya tersebut, harus selalu diiringi dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan guna menjaga kepuasan konsumen yang akan berdampak terhadap loyalitas.

Seperti halnya dalam CV Jaloer Ayam Potong Abadi merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang pangan dengan menyediakan produk daging segar ataupun ayam hidup sesuai permintaan konsumen dengan jumlah yang tidak dibatasi. Dengan adanya bisnis ini, masyarakat lebih mudah untuk memperoleh daging dengan harga bersaing serta pelayanan yang maksimal. Usia bisnis ini sudah mencapai 9 tahun dengan berbagai perubahan baik peningkatan ataupun penurunan dari jumlah konsumen pada setiap bulannya. Hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Konsumen pada CV Jaloer Ayam Potong Abadi Tahun 2018**

<b>NO</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>
1	Januari	630
2	Februari	635
3	Maret	650
4	April	713
5	Mei	730
6	Juni	822
7	Juli	743

8	Agustus	810
9	September	694
10	Oktober	617
11	November	650
12	Desember	723

Sumber : CV Jaloer Ayam Potong Abadi 2019

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa jumlah konsumen pada CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan. Hal ini bisa disebabkan dari berbagai faktor diantaranya munculnya persaingan bisnis ataupun oleh kebutuhan konsumsi dari para konsumen.

Fenomena yang terjadi tersebut berkaitan dengan hasil wawancara terhadap beberapa konsumen<sup>11</sup>, mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik karena pemilik usaha yang ramah dan santun sehingga banyaknya konsumen yang melakukan pembelian ulang ditempat tersebut. Untuk kualitas produk dirasakan cukup baik dan bersaing, serta mengenai harga masih dikatakan lebih mahal dari tempat lain, meskipun produk yang diperoleh dan lokasi yang mudah terjangkau hal ini bisa mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga menentukan jumlah konsumennya.

Dari fenomena tersebut dan berdasarkan penelitian terdahulu mengindikasikan adanya *research gap* dari tiga variabel independen kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan konsumen CV Jaloer Ayam Potong abadi, 25 April 2019

**Tabel 1.2**  
**Research gap Kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Research gap Kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen	Terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	Herry Novrianda
	Terdapat pengaruh negatif antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	Ika Mariana
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen	Mira Fitriani

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Penelitian Herry Novrianda menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil dari penelitian Ika Mariana menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini bertentangan dengan penelitian Mira Fitriani yang menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 1.3**  
**Research gap Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Research gap Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen	Terdapat pengaruh positif antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen	Henry Anggi Pramana
	Terdapat pengaruh negatif antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen	Rachmad Hidayat
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	Hafis Aziz Azili

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Penelitian Henry Anggi Pramana menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil penelitian Rachmad Hidayat menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh negatif

terhadap kepuasan konsumen. Hal ini bertentangan dengan penelitian Hafis Aziz Azili yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 1.4**  
**Research gap Harga terhadap kepuasan Konsumen**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Research gap Harga terhadap kepuasan Konsumen	Terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan konsumen	1. Andreas S. Manampiring 2. Willem J. A. A. Tumbuan 3. Rudy S. Wenas
	Terdapat pengaruh negatif antara harga terhadap kepuasan konsumen	Herry Novrianda
	Tidak terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen	Titk Efnita

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Penelitian Andreas S. Manampiring, Willem J. A. A. Tumbuan dan Rudy S. Wenas menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen. Sedangkan hasil penelitian Herry Novrianda menunjukkan bahwa Harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian Titk Efnita (2017) yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 1.5**  
**Research gap Kualitas Produk terhadap Loyalitas**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas	1. Dea Irana Putri 2. Wahyu Hidayat 3. Rheni Sinta Dewi
	Terdapat pengaruh negatif antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas	1. Sari Heny Koampa 2. Willem J.F.A. T 3. Fitty Valdi Arie
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas Produk terhadap loyalitas	Sulthon Abdul Hadi

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019



Penelitian Dea Irana Putri, Wahyu Hidayat, dan Rheni Sinta Dewi, menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas, Sedangkan hasil penelitian Sari Heny Koampa, Willem J.F.A. Tumbuan dan Fitty Valdi Arie menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh negative terhadap loyalitas. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian Sulthon Abdul Hadi yang menunjukkan bahwa Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Loyalitas.

**Tabel 1.6**  
**Research gap Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	1. Ahmad Farid Wahyudi 2. Rois Arifin 3. M.Hufron
	Terdapat pengaruh negatif antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	1. Nurul Musqari 2. Nurul Huda
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas Pelayanan terhadap loyalitas	Rachmad Hidayat

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Penelitian Ahmad Farid Wahyudi, Rois Arifin dan M. Hufon menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Sedangkan hasil penelitian Nurul Musqari dan Nurul Huda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian Rachmad Hidayat yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

**Tabel 1.7**  
**Research gap Harga terhadap Loyalitas**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Harga terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh positif antara harga terhadap Loyalitas	1. Rismatul Karomah 2. Rois Arifin 3. M. Hufron
	Terdapat pengaruh negatif antara harga terhadap Loyalitas	1. Khoirulloh 2. Andi Tri Haryono 3. Heru Sri Wulan
	Tidak terdapat pengaruh antara harga terhadap loyalitas	Melysa Elisabeth Pongoh

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Penelitian Rismatul Karomah, Rois Arifin dan M. Hufron menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Loyalitas. Sedangkan hasil penelitian Khoirulloh, Andi Tri Haryono dan Heru Sri Wulan menunjukkan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Hal ini bertentangan dengan penelitian Melysa Elisabeth Pongoh yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

**Tabel 1.8**  
**Research gap Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Research gap kepuasan Konsumen terhadap loyalitas	Terdapat pengaruh positif kepuasan Konsumen terhadap loyalitas	Rachmiya Saputri
	Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan Konsumen terhadap loyalitas	Hadi Firdaus

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Penelitian Rachmiya Saputri menunjukkan bahwa Kepuasan konsumen berpengaruh Positif terhadap loyalitas. Hal ini bertentangan dengan penelitian Hadi Firdaus yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Dari berbagai fenomena tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian dilapangan sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat pula oleh adanya berbagai *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka penulis memilih judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan konsumen Sebagai Variabel *Intervening* pada Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin?
3. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin?

5. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin?
6. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin?
8. Bagaimana Pengaruh Kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin melalui Kepuasan Konsumen?
9. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin melalui Kepuasan Konsumen?
10. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin melalui Kepuasan Konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.
6. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.
8. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.

9. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.
10. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi hubungan antara harga terhadap loyalitas Pelanggan CV Jaloer Ayam Potong Abadi Desa Sumber Makmur Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan, informasi dan ilmu pengetahuan serta menambah referensi dan bacaan di bidang Ekonomi Syariah khususnya Mahasiswa dan para Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan kepribadian peneliti dalam penerapan ilmu pengetahuan tentang manajemen Pemasaran, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, harga, Loyalitas dan Kepuasan konsumen Serta Variabel Intervening dan penerapan teori-teori lainnya yang didapat selama masa perkuliahan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Pemilik usaha dalam upaya peningkatan mengenai Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga yang mengacu pada Loyalitas dan Kepuasan konsumen.
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian produk ayam potong.

## E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I           PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, Manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

### Bab II           LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan dari teori yang digunakan dalam penelitian ini dari sumber referensi buku ataupun jurnal yang relevan dengan permasalahan yang ingin diteliti. Dengan teori yang telah dikaji tersebut dan penelitian terdahulu, hipotesis-hipotesis yang ada dapat dikembangkan.

### Bab III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai setting penelitian, desain penelitian, jenis data dan sumber data, populasi penelitian dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrument penelitian ( uji validitas dan reliabilitas) dan teknik analisis data.

### Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, analisis data (d disesuaikan dengan teknik analisis yang digunakan), hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

### Bab V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil yang menunjukkan keberhasilan tujuan yang diperoleh dalam penelitian ini. Serta Saran-saran dari penelitian yang telah dilaksanakan dan saran bagi penelitian selanjutnya.