

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI WARKOP
HARAPAN MERR SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan oleh :

JONATHAN ALFA SAPUTRA

NPM : 17420111

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jonathan Alfa Saputra

NPM : 17420111

Alamat : Jl. Kupangpanjaan2/11c

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI WARKOP HARAPAN MERR SURABAYA”** Adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya,.....

Yang bertanda tangan dibawah ini:

JONATHAN ALFA SAPUTRA

NPM : (17420111)

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI WARKOP
HARAPAN MERR SURABAYA

Diajukan Oleh:

Jonathan Alfa Saputra

NPM : 17420111

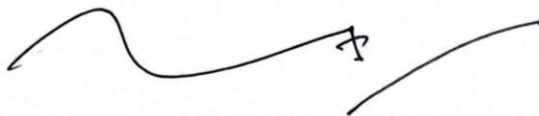
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM.

Tanggal, 12 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 12 Januari 2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI WARKOP
HARAPAN MERR SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun Oleh:

Jonathan Alfa Saputra

NPM : 17420111

Susunan Dewan Penguji

Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM
DOSEN PEMBIMBING

KETUA TIM PENGUJI

ANGGOTA DEWAN PENGUJI

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal,.....

Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M
KETUA PROGRAM STUDI

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI WARKOP HARAPAN MERR SURABAYA”** dapat diselesaikan dengan baik, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program, studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Skripsi ini meneliti 1 variabel bebas, 1 variabel terikat, 1 variabel mediasi (Penengah) variabel bebas yaitu kualitas layanan, variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan, dan variabel mediasi (Penengah) kepuasan pelanggan Penelitian ini berlatar belakang pada Kualitas Layanan. Metode penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuisioner dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*)

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak, dukungan, bantuan, bimbingan, doa, dan nasehat dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril ataupun material secara langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati:

1. Bapak Prof. Dr. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM, M. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bapak Dr. Dana Aditya, SE., MBA selaku Dosen Wali yang turut serta membantu memberikan masukan serta saran yang berarti bagi penulis ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus.
7. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua saya, Ayah, Ibu serta semua keluarga saya yang selalu mendoakan agar lulus kuliah dengan baik dan tidak ada lelah untuk memberi dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

9. Kepada diri penulis sendiri yang telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman dari UKM BKN serta teman penulis Andrean, Agung, Naufal, Febrian, Rafa, Fena yang selalu ada saat penulis membutuhkan saran dan kritik atas penulisan skripsi ini serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis agar tetap kuat dalam dunia perkuliahan.
11. Kepada Daniel, Sandy, Rendra dan Felicia yang telah mendoakan, memberikan motivasi dan arahan selama penulisan karya ilmiah ini.
12. Rekan-rekan seangkatan 2017 & 2020 di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih telah memberikan kenangan dan bantuan selama masa kuliah.
13. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tetapi tetap penulis akan mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya.

Semoga Tuhan selalu memberikan kasih karunianya atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya,.....

Penulis

(JONATHAN ALFA SAPUTRA)

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Skripsi.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.1.2 Konsep Pemasaran	13
2.1.1.3 Manajemen Pemasaran.....	14

2.1.2 Kualitas Layanan.....	15
2.1.2.1 Pengeritan Kualitas Layanan.....	15
2.1.2.2 Prinsip Kualitas Layanan	17
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	19
2.1.2.4 Dimensi Kualitas Layanan	20
2.1.2.5 Indikator Kualitas Layanan.....	21
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.1.3.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	29
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	29
2.1.4.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	31
2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	32
2.1.4.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	34
2.1.4.5 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	35
2.2 Penelitian Sebelumnya	36
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	39
2.3.1 Hipotesis.....	39
2.3.2 Model Analisis	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.2.3 Teknik Sampling	41
3.3 Identifikasi Variabel	42
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.4.1 Kualitas Layanan (X)	43
3.4.2 Kepuasan Pelanggan (Z)	44
3.4.3 Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
3.5 Jenis dan Sumber Data	46
3.5.1 Jenis Data	46
3.5.1.1 Jenis Data Kualitatif.....	46
3.5.1.2 Jenis Data Kuantitatif.....	46
3.5.2 Sumber Data.....	46
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Analisis	47
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.7.2 Uji Analisis	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
--	----

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.3 Hasil Analisis Data.....	55
4.4 Pembahasan.....	61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	65
5.2 Saran.....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Peneliti Terdahulu dan Peneliti Sekarang	36
Tabel 4.1 Usia Responden.....	51
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	52
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.9 Model Summary Sub-struktur I	57
Tabel 4.10 Tabel Coefficients Sub-struktur I.....	57
Tabel 4.11 Model Summary Sub-struktur II.....	58
Tabel 4.12 Tabel Coefficients Sub-struktur II	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)	2
Gambar 1.2 Omzet Penjualan Warkop Harapan Merr Surabaya	5
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	39
Gambar 4.1 Diagram Jalur Sub-struktur I.....	58
Gambar 4.2 Diagram Jalur Sub-struktur II	59
Gambar 4.3 Diagram Jalur Keseluruhan	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 : Input dan Output Olahdata Spss

Lampiran 4 : Tabel R

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Warkop Harapan Merr Surabaya. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui model analisis jalur (Path Analysis) dengan bantuan alat uji SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kepuasan pelanggan tidak memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Warkop Harapan Merr Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the variable of service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Warkop Harapan Merr Surabaya. This research approach uses a quantitative approach through a path analysis model with the help of the SPSS 20 test tool. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction does not mediate between service quality and customer loyalty at Warkop Harapan Merr Surabaya.

Keywords : *Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*