

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA RUMAH MAKAN
PRIMARASA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

KIMBERLY HAMENDA

NPM: 21420027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN, DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA RUMAH MAKAN PRIMARASA**

Diajukan Oleh:

KIMBERLY DEBORA HAMENDA

NPM: 21420027

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Tanggal,..... 27 Jun 2016

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Tanggal,..... 28 Jun '20

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN, DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA RUMAH MAKAN PRIMARASA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KIMBERLY DEBORA HAMENDA

NPM: 21420027

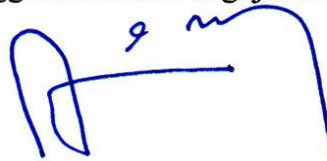
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama




Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji Lain



Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM, M.Ak



Dr. Titik Inayati, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal..... 28 Jan '26



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 04 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



KIMBERLY HAMENDA

NPM: 21420027

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan, dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Rumah Makan Primarasa” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, kemudahan, arahan, dorongan semangat, serta berbagai masukan yang sangat berarti selama proses penulisan skripsi ini.

5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya di Program Studi Manajemen, yang telah berbagi ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat selama proses pembelajaran.
6. Untuk kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus. Tanpa kasih sayang dan dorongan mereka, saya tidak akan mampu mencapai titik ini.
7. Kepada pacar saya Franky Roberto Go, yang selalu menjadi sumber kekuatan, kesabaran, dan semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan tanpa henti yang telah menemani proses penulisan skripsi ini.
8. Untuk saudara saya, Cc Griffin, Koko Eron, Ade Jeni, dan Ade Eca, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan moral di tengah segala kesibukan. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu menguatkan dan menginspirasi penulis.
9. Untuk teman-teman saya, Mitha, Manda, dan Sinta terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, dan kenangan yang telah tercipta selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Untuk diri saya sendiri, Kimberly Hamenda, terima kasih atas kekuatan yang telah dimiliki untuk bertahan secara fisik, mental, dan emosional dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas keteguhan hati, semangat, dan ketekunan yang terus dijaga hingga akhir.

Penulis hanya dapat memanjatkan doa agar Tuhan YME membalas segala bentuk kebaikan dan memberikan keberkahan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga segala bentuk masukan dan kritik yang membangun akan sangat berarti untuk perbaikan ke depannya.

Surabaya,2025

(Kimberly Hamenda)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi pada Rumah Makan Primarasa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis *SmartPLS*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 pelanggan yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Rumah Makan Primarasa. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur untuk menguji hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Customer Experience* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Namun, variabel *Customer Experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Selain itu, Kepuasan Pelanggan terbukti memediasi pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, *Customer experience*, Loyalitas pelanggan, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of Service Quality and Customer Experience on Customer Loyalty, with Customer Satisfaction as a mediating variable at Primarasa Restaurant. The study employed a quantitative approach with the SmartPLS analysis tool. The sampling technique used was purposive sampling, with 100 customers who had visited and made purchases at Primarasa Restaurant as respondents. The data analysis method used was path analysis to examine the relationship between the research variables. The results showed that Service Quality significantly influenced Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Customer Experience also proved to have a significant effect on Customer Satisfaction. However, Customer Experience did not significantly influence Customer Loyalty. Furthermore, Customer Satisfaction was shown to mediate the influence of Service Quality and Customer Experience on Customer Loyalty.

Keywords: *Service quality, Customer experience, Customer loyalty, Customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.2 <i>Customer Experience</i>	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	11
2.2 Penelitian Sebelumnya	12
2.3 Pengembangan Hipotesis	17
2.4 Kerangka Konseptual	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25

3.3 Identifikasi Variabel.....	27
3.3.1 Variabel Independen (X).....	27
3.3.2 Variabel Mediasi (Z).....	27
3.3.3 Variabel Dependen (Y).....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5.1 Jenis Data.....	32
3.5.2 Sumber Data.....	32
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	33
3.7.2 Uji Hipotesis.....	34
3.7.3 Uji Mediasi.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	38
4.1.2 Karakteristik Responden.....	39
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
4.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53
4.2.3 Uji Mediasi.....	58
4.3 Hasil Pembahasan.....	59
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.3.2 Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
4.3.5 Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan	

Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan	66
4.3.7 Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Simpulan Penelitian	70
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran Penelitian.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	12
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	43
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1).....	45
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Customer Experience</i> (X2)	46
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	47
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	48
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i>	51
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	52
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i>	53
Tabel 4.13 <i>Path Coefficients</i>	55
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.15 Mediasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 <i>Graphical Output</i>	49
Gambar 4.2 <i>Graphical Output</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	80
Lampiran 2: Data Tabulasi.....	87
Lampiran 3: Hasil Olah Data <i>SmartPLS</i>	95