



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI INTERVENING OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi Kasus Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu )**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**

**Oleh :**

**Muhammad Rizal Afandi  
Nim. 14.10.411.239**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rizal Afandi

NIM : 1410411239

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di intervening oleh kepuasan pelanggan; Adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2 Januari 2019

Yang menyatakan,

Muhammad Rizal Afandi

Nim 1410411239

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI INTERVENING OLEH KEPUASAN PELANGGAN

( Studi Kasus Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu )



Oleh :

Muhammad Rizal Afandi

Nim 1410411239

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE, SH, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Nur Saidah, SE, MM

## PENGESAHAN

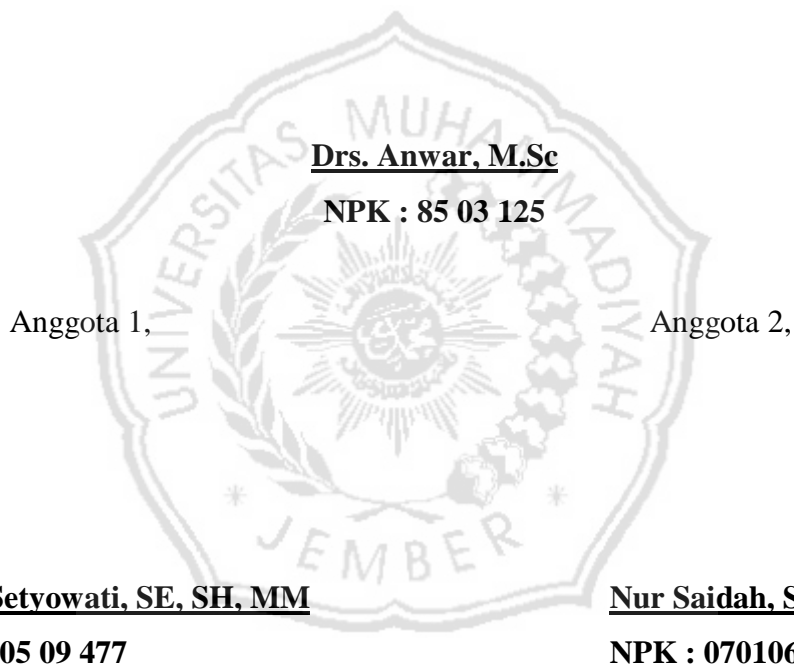
Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Intervening Oleh Kepuasan Pelanggan telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 28 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

**Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si**

**NPK :01 09 289**

**Drs. Anwar, M.Sc**

**NPK : 85 03 125**

## MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman”

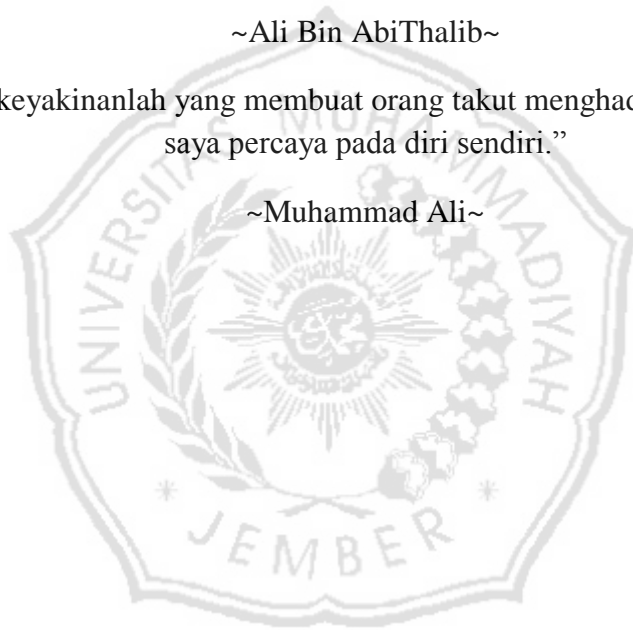
(Qs. Ali-Imran : 139)

“Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu cerdas, selalu ingin tau, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru, dan dalam waktu yang lama.”

~Ali Bin AbiThalib~

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan, dan saya percaya pada diri sendiri.”

~Muhammad Ali~



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia, Rahmat dan Hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-nya kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Orang tua tercinta, Bapak Kamsiran dan Ibuk Sumartini yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus, nasehat dan dukungan yang tanpa henti serta do'a dengan penuh keikhlasan.
3. Adik saya Novita Sepdiana Putri yang selalu mendukung sampai selesainya skripsi ini.
4. Temen kerja yang selalu mensupport dan memotivasi sampai selesainya skripsi ini.
5. Teman kontrakan dan teman KKN terutama Leo Candra SD yang selalu membantu saya apabila saya mengalami kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Teman Sekolah yang membantu dan mensupport mengerjakan skripsi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Dira Cafe & Pool, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dira Cafe & Pool, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Dira Cafe & Pool, (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di *intervening* oleh kepuasan pelanggan Dira Cafe & Pool. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan kunjungan di Dira Cafe & Pool. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis jalur (path) dengan bantuan regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,471 dengan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ ; dan koefisien regresi sebesar 0,344; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,991 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ ; dan koefisien regresi sebesar 0,595; (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,099 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ ; dan koefisien regresi sebesar 0,394; dan (4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di *intervening* oleh kepuasan pelanggan Dira Cafe & Pool. Hal ini dibuktikan dari koefisien *intervening* sebesar 0,237 lebih kecil dari nilai pengaruh langsung sebesar 0,348.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to know : 1) The influence of service quality toward customer loyalty in Dira Cafe and Pool, 2) The influence of service of service quality toward customer satisfaction in Dira Cafe and Pool, 3) The influence of customer satisfaction toward customer loyalty, 4) The influence of service quality toward customer loyalty through the customer satisfaction in Dira Cafe & Pool. This study uses a descriptive quantitative research with survey method. In this study the population is the customer who visits in Dira Cafe & Pool. Then the technique of taking sample uses purposive sampling with sample of 60 persons. Technique of collecting data use the questionnaire which examined the validity and reliability. The technique of data analysis that used to answer hypothesis is path with simple regression support. Then, the result of this study showed that 1) service quality have the positive effect toward customer loyalty, it proved from t counting 3,471 significantly  $0.001 < 0,05$  and 0,344 for regression coefficient. 2) The service quality give positive effect toward customer satisfaction, it proved from t counting 3,991 significantly  $0,000 < 0,05$  and 0,595 for regression coefficient. 3) The customer satisfaction have positive effect toward customer loyalty, it proved from t counting 5,099 significantly  $0,000 < 0,05$  and 0,394 for regression coefficient. 4) Then the service quality didn't effect to service loyalty in intervening by customer satisfaction in Dira Cafe & Pool, it proved from the intervening coefficient 0,237 smaller from the direct effect counting 0,348.*

**Keywords:** *service quality, customer loyalty, customer satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah meridhoi dan mengaruniakan nikmat yang begitu banyak kepada kita semua sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Intervening* Oleh Kepuasan Pelanggan”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para tabi’in semuanya.

Dengan segenap upaya dan bantuan berbagai pihak maka terselesaikanlah skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs Anwar, M.Sc. Selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Trias Setyowati, SE, SH, MM. Selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Nur Saidah, SE, MM. Selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingannya dengan teliti dan sabar dengan memberikan segenap waktu, pemikiran dan nasehatnya yang bermanfaat.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa kuliah.
6. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tentunya ada beberapa ketidaksempurnaan di dalamnya, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki ataupun hal-hal lainnya. Oleh karena itu berbagai saran atau kritik untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diperlukan untuk proses kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan almamater lainnya.

Jember, 2 Januari 2019  
Muhammad Rizal Afandi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Kualiatas Pelayanan .....	6
2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	9

2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	17
2.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	19
2.4 Kerangka Berpikir .....	20
2.5 Paradigma Penelitian.....	21
2.6 Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Instrumen Penelitian.....	25
3.4 Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1 Populasi .....	27
3.4.2 Sampel.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Uji Instrumen Pengumpulan Data Penelitian.....	28
3.7 Teknis Analisis Data .....	30
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	30
3.7.2 Analisis Kuantitatif .....	31
3.7.3 Uji Hipotesis.....	32
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskriptif Umum Responden.....	35
4.1.1 Profil Umum Responden Berdasarkan Gender .....	35
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkatan Usia.....	36
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
4.1.4 Profil Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.2 Distribusi Frekuensi .....	38
4.2.1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	38
4.2.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan .....	41
4.2.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	45
4.3 Pengujian Instrumen Data .....	48
4.3.1 Uji Validitas .....	48

4.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	50
4.4 Uji Prasyarat Analisis.....	50
4.5 Uji Hipotesis.....	53
4.6 Pembahasan.....	58
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	26
4.1 Responden Berdasarkan Gender .....	36
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.5 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	39
4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan .....	42
4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	45
4.8 Hasil Pengujian Validitas .....	49
4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
4.10 Hasil Uji Normalitas .....	51
4.11 Hasil Uji Linieritas.....	52
4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	53
4.13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan .....	54
4.14 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.15 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	56

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Paradigma Penelitian.....	21
4.1 Analisis Jalur.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Data Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6 : - Hasil Uji Normalitas  
- Hasil Uji Linieritas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Heterokedastisitas
- LAMPIRAN 8 : - Hasil Uji Regresi Sederhana  
- Surat Pernyataan Penelitian

