

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan CW Coffee Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Zakki Firdaus

201710160311296

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan CW Coffee Malang)**

Oleh :

Zakki Firdaus
201710160311296

Diterima dan disetujui
pada tanggal 19 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Dr. Dewi Nurjannah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan CW Coffee Malang)**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Zakki Firdaus

NIM : 201710160311296

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Pembimbing II : Dr. Dewi Nurjannah, M.M.

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji II : Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Zakki Firdaus

NIM : 201710160311296

Program Studi : Manajemen

Email : firdauszakki0@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Juli 2024

Yang membuat Pernyataan



Zakki Firdaus

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan CW Coffee Malang)**

Zakki Firdaus, Ratih Juliati, Dewi Nurjannah
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Email: @gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 160 sampel. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian dapat diketahui kualitas pelayanan dalam kriteria baik, kepuasan pelanggan tinggi dan loyalitas pelanggan tinggi. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine service quality, customer satisfaction and customer loyalty, to test and analyze the influence of service quality on customer loyalty, the influence of service quality on customer satisfaction, the influence of customer satisfaction on customer loyalty and customer satisfaction mediates the influence of service quality on customer loyalty. This type of research is quantitative research with a descriptive approach with a sample size of 160 samples. The data analysis technique uses path analysis. The results of the research can be seen as good service quality, high customer satisfaction and high customer loyalty. Service quality influences customer loyalty. Service quality influences customer satisfaction. Customer satisfaction influences customer loyalty, and customer satisfaction mediates the influence of service quality on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridhonya semata, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pelanggan CW Coffee Malang)”** Tidak lupa shalawat beserta salam semoga terlimpahkan pada Nabi Besar, Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, pengikutnya hingga akhir zaman, *Aamiin Ya Rabbal 'Alaamiin.*

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Selama studi dan dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.SI. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof.Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang dan Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ratih Juliati Dr.,M.Si. dan Dewi Nurjannah, Dr.,Dra.,M.M yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi, dan memberikan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya.
5. Kepada orang tua saya Bapak Muhammad Dahlan dan Ibu Pitnu Ariyanti tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan serta selalu mendoakan saya. Dan tidak lupa juga terima kasih kepada kakak saya yang telah memberikan dukungannya.

6. Teman-teman Manajemen F angkatan 2017, atas kenangan, cerita dan kerjasama selama masa kuliah semoga kita mendapatkan hasil yang terbaik.
7. Usva Nadhifah selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini
8. Teman-teman seperjuangan Konsentrasi Manajemen Pemasaran Hamzah Akbar, Asmar, Reza, dan lain-lain yang saling mendukung satu sama lainnya.
9. Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, hanya ucapan terima kasih dan doa tulus yang dapat saya berikan dan saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya mendapatkan balasan yang lebih dan tercatat sebagai amal ibadah yang tiada ternilai. *Aamiin*

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan, semoga bermanfaat dan bernilai ibadah. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya tulis saya selanjutnya. Sekian dan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Malang, 25 Mei 2024

Zakki Firdaus

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Pustaka	10
1. Loyalitas Konsumen	10
2. Kepuasan Pelanggan	20
3. Kualitas Pelayanan	24
C. Kerangka Pikir dan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Objek Penelitian	32
B. Jenis Penelitian	32
C. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
3. Teknik Sampling	34
D. Definisi Operasional	34
E. Jenis dan Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Pengukuran Data	40

H. Uji Instrumen Penelitian	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	42
I. Teknik Analisis Data	43
1. Rentang Skala.....	43
2. Analisis Jalur (Path Analysis)	44
3. Uji Asumsi Klasik	45
4. Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Karakteristik Responden	47
1. Jenis Kelamin Responden	47
2. Tingkat Usia Responden	48
3. Jumlah Uang Saku Per Bulan Responden	49
4. Tingkat Pendidikan Responden	50
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	51
1. Hasil Uji Validitas.....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas	54
C. Distribusi Jawaban Responden	54
1. Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	55
2. Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	67
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
1. Uji Multikolinearitas	70
2. Uji Heteroskedastisitas	71
3. Hasil Uji Normalitas	71
E. Hasil Uji Analisis Jalur	73
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CW Coffee Malang	73
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CW Coffee Malang	73
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan CW Coffee Malang	74
4. Hubungan Antar Jalur	75

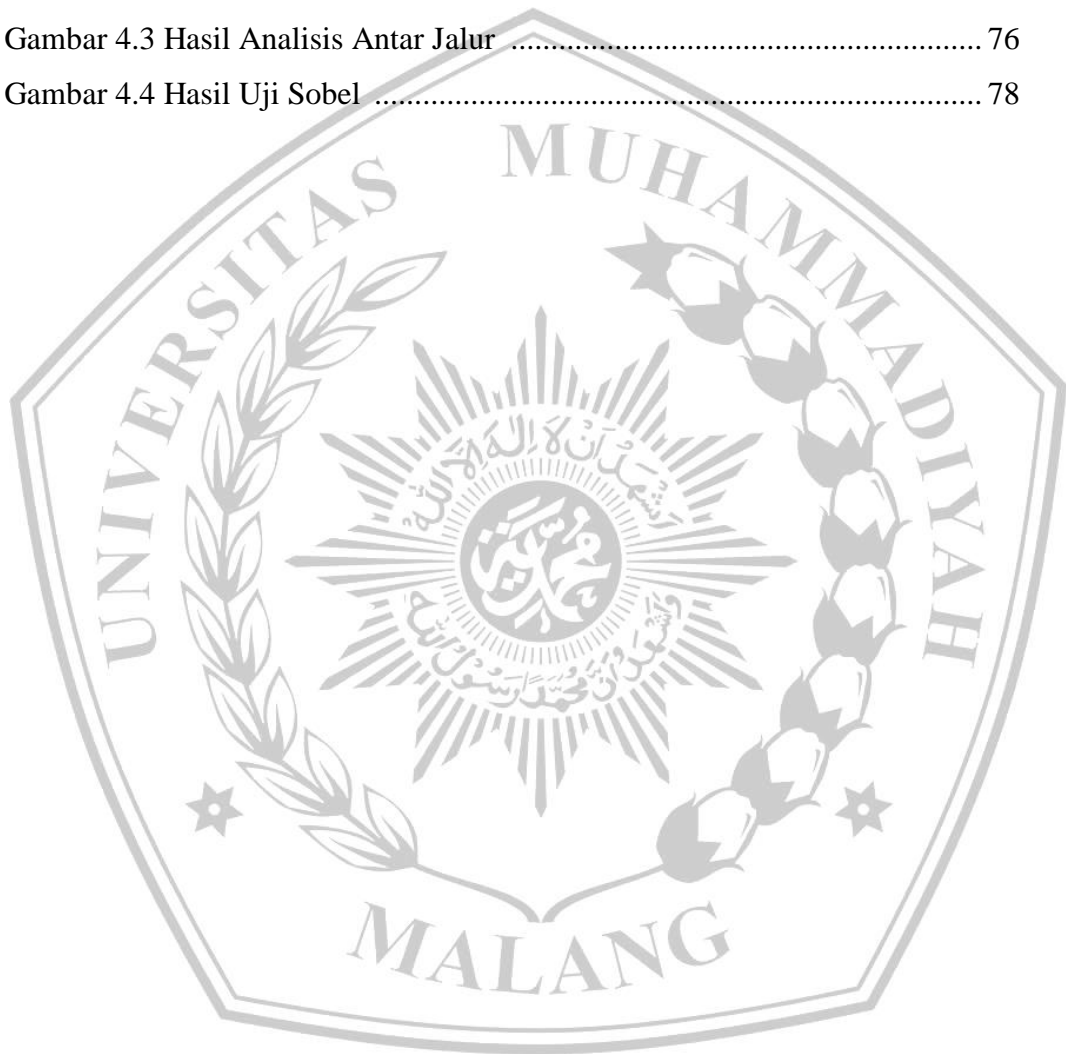
5. Kepuasan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CW Coffee Malang	76
6. Uji Sobel (Sobel Test)	77
F. Pembahasan	78
1. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di CW Coffee Malang	78
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CW Coffee Malang	82
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di CW Coffee Malang	83
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan CW Coffee Malang	84
5. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CW Coffee Malang	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah <i>coffee Shop</i> di Jawa Timur Tahun 2020-2022	5
Tabel 1.2 Jumlah kedai kopi dan <i>Coffee Shop</i> di Kota Malang Tahun 2020-2022	5
Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan CW Coffee Tahun 2022-2023	6
Tabel 1.4 Jenis-jenis Komplain Dari Pelanggan CW Coffee	7
Tabel 2.1 Kategori Pola Pembelian Dan Urutan Merk	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 Interpretasi Skor Jawaban	41
Tabel 3.3 Kriteria Rentang Jawaban Responden	44
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Uang Saku Per Bulan Responden	49
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	68
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Multikolinearitas	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data	72
Tabel 4.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CW <i>Coffee</i> Malang	74
Tabel 4.13 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di CW <i>Coffee</i> Malang	74
Tabel 4.14 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan CW <i>Coffee</i> Malang	75
Tabel 4.15 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CW <i>Coffee</i> Malang	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kepuasan Mowen	22
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas	72
Gambar 4.2 Scatter Plot	73
Gambar 4.3 Hasil Analisis Antar Jalur	76
Gambar 4.4 Hasil Uji Sobel	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	93
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan	95
Lampiran 3 Data yang diolah	98
Lampiran 4 Hasil SPSS	111



DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2012). *Managing Brand Equity Capitalizing on the Value of the Brand Name*. New York
- Adelina Sari Harahap, H. H. (2022). Analisis Kepuasan Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 188-197.
- Affiudin, F., & Sulistyawati, L. (2015). Analisa Peningkatan Kualitas pada Pelayanan Jasa PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya dengan Menggunakan Metode IPA dan PGCV. *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol 10 No. 2, 238-251.
- Agung Eka Putra . (2018). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online (GRAB). *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati*
- Aisyah Fitriani. (2019). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Pengguna E-Commerce Shopee). *Repositori Universitas Diponegoro*, Vol. 6, No. 35
- Alamry, M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6, 2.
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty (Experience from Dashen Bank Adigrat area Branch). *International Journal Of Science And Research (Ijsr)* Vol. 7, No. 9, 101-105.
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. *Jimm Unikom*, 62-75.
- C Olson, Jerry, J. Paul Peter. (2016), *Consumer Behaviour and Marketing Strategic*, 8th, Boston: McGraw-Hill. Terjemahan Diah Tantri Dwi Andani: Jakarta, Erlangga.
- Dewi, Meutia, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 3, No. 2:535-544.
- Durianto, Darmadi dkk (2011). *Strategi Menaklukan Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwijayanti, R., & Putra, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Coffe Culture Jombang. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*.

- Engel, James F and Gibson (2016). *Perilaku konsumen*. (Edisi Keenam). Jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara
- Fadhli, K., Komari, M., Rahmatika, A. N. M., & Ismail, A. N. (2021). Pengaruh pelayanan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan CV. AFCO group jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 855-864.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani dan Rambat Lupiyoadi. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indri Kartini Tampanguma, Johny A. F Kalangi & Olivia Walangitan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*.
- Jill, Griffin. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Juan, L., & Yan, L. (2009). Dimensions And Influencing Factors Of Customer Loyalty In The Intermittent Service Industry . *Journal Of Quantitative & Technical Economics* Vol.3, No.1 , 63-78.
- Khan, M.M., dan Fasih, M. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Bannking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, Vol. 8 No.2
- Kolonio, Jeremia & Djurwati soepeno (2019). Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA* Vol. 7, No. 1
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483–491.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Harlow : Pearson Education Limited

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2018), Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Buku 1, USA: Pearson Education.
- Kristanto, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung), *Jurnal Ilmu Ekonomi*
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan. *Business Management Analysis Journal (Bmaj)*, 112-125
- Lepojevic, V., & Dukic, S. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market - An Empirical Study In The Republic Of Serbia1 . *Economics And Organization* Vol. 15, No 3 , 245 – 256
- Lesnussa, J., & Warbal, M. (2023). Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Public Policy ; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(1), 31-46.
- Lilik Trianah, D. P. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. 26, No. 01, 105-122.
- Lupiyoadi, R (2018), Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.
- Marisa Arnindita Palma, Anik Lestari Andjarwati., (2016)., Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi Pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko online di Surabaya), *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 16, No. 1, Hal. 84-104.
- Maulana, dkk (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pembeli Laptop Asus di Jakarta 66 Selatan). *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), pp.524-537.
- Mauludin, Hanif, (2013). Analisis Kualitas Pelayanan, pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah Sakit.
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2016). Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga
- Muhammad Ali Husain (2023), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Logistic Service Quality (Studi Kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda), *Jurnal Teknik Industri* Vol. 9, No. 2, 2023

- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3 (2). 181-188.
- Novianti, et al. (2018) Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan." *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 8, no. 1, 2018, pp. 90-108
- Nurhayati, Maulida & Maisaroh, Ridha. (2021). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2, *Journal of Economics and Business Research*, Vol.1, No.2.
- Nurkariani, N. L., & Yani, L. S. P. (2022). Pengaruh Brand Image, Service Excellent, Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Indra Candra. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 150-162.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Rahmadiane, G. D., Utami, E.U.S., & Widiyanti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan BRI Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 13(1), 11–16
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). "Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *EJurnal Manajemen*, 9(2), 718–736
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supertini N.P.S et all. (2020). Pengaruh kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No. 1, Juli 2020 P-ISSN: 2685-5526
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan CW Coffee Malang)

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id Internet Source	9%
2	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	5%
3	ojs.unud.ac.id Internet Source	2%

