

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DAN KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI
(Studi Pada Konsumen Bakso Barokah, Lawang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Ahmad Farhan Mubarak

201810160311684

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

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Konsumen Bakso Barokah)**

Oleh :

Ahmad Farhan Mubarak
201810160311684

Diterima dan disetujui
pada tanggal 07 Oktober 2023

Pembimbing I,



Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Pembimbing II,



Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Konsumen Bakso Barokah)**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Ahmad Farhan Mubarok**
NIM : **201810160311684**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 07 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Marsudi, M.M.**
Penguji II : **Kenny Roz, S.Kom., M.M.**
Penguji III : **Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.**
Penguji IV : **Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

1.

2.

3.

4.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ahmad Farhan Mubarak
NIM : 201810160311684
Program Studi : Manajemen
Email : farhanmubarak@webmail.umm.ac.id

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

Malang, 07 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



Ahmad Farhan Mubarak

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DAN KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Pada Konsumen Bakso Barokah, Lawang)

Ahmad Farhan Mubarak*¹, Dicky Wisnu Usdek Riyanto²Ardik Praharjo³

³Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: ahmadfarhanmubarak28@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze the influence of service quality on consumer loyalty and the moderating influence of consumer satisfaction on the relationship between the influence of service quality on consumer loyalty. This research was carried out at Bakso Barokah Lawang. The sampling technique uses accidental sampling. Using questionnaires as a data collection technique. The data analysis technique uses the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) macro regression process. The research results conclude that there is a significant positive influence between service quality and consumer loyalty. Consumer satisfaction influences employee work loyalty. Consumer satisfaction moderates the relationship between service quality and consumer loyalty.

Keywords: Service quality, consumer loyalty, consumer satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DAN KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Pada Konsumen Bakso Barokah, Lawang)

Ahmad Farhan Mubarak*¹, Dicky Wisnu Usdek Riyanto²Ardik Praharjo³

³Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: ahmadfarhanmubarak28@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan pengaruh moderasi kepuasan konsumen terhadap hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di Bakso Barokah Lawang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan regresi *macro procces Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan. Kepuasan Konsumen memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, barokah, dan Ridho-Nya sehingga tugas skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LAYAKITAS KONSUMEN DAN KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Konsumen Bakso Barokah, Lawang)” dapat terselesaikan dengan lancar sesuai dengan yang direncanakan. Sholawat serta salam dihaturkan kepada junjungan Nabi Besar tmengikutinya hingga akhir zaman kelak.

Skripsi ini merupakan bagian dari tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata I pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang. Peneliti menyadari bahwasannya skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya keterlibatan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu padakesempatan ini peneliti ingin berterimakasih dengan setulus-tulusnya kepada:

- 1) Yang Maha Kuasa Allah SWT. Karena atas rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya.
- 2) Prof. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
- 3) Prof. Hj. Idah Zuhroh, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
- 4) Dr. Nurul Asfiah, M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

- 5) Dicky Wisnu U.R., P.hD, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran, dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.
- 6) Ardik Praharjo, S.AB., M.AB sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memerikan bimbingan, saran, dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.
- 7) Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan koreksi dalam penyempurnaan skripsi ini.
- 8) Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang sudah memberikan ilmu dan pembelajaran selama menempuh perkuliahan.
- 9) Teristimewa kedua orang tua tercinta, yaitu bapak Ubaidillah yang selalu memberikan dukungan serta ibu Nurul Khoyimah yang selalu memberikan perhatian, semangat, dukungan yang tiada henti dan mendoakan penulis di setiap sujud beliau.
- 10) Saudara-saudara serta Sahabat-sahabat tercinta yang telah menyaksikan semangat dan juang penulis dan siap membantu selama pengerjaan skripsi ini.
- 11) Diri sendiri yang sudah hebat melawan rasa malas dan letih untuk terus berproses dan menjalani segala rangkaiannya sebagai suatu bentuk proses pendewasaan diri.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya peneliti mengharapkan saran dan masukan dari para

pembaca. Akhir kata saya mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa dan dukungannya dan semoga Allah swt. Berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Malang, 13 September 2023

Peneliti,

Ahmad Farhan Mubarak



DAFTAR ISI

ABSTRACK.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Hipotesis.....	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi Penelitian	27
B. Jenis Penelitian.....	27
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Penskalaan Data	34
H. Teknik Pengujian Instrumen	35
I. Teknik Analisis Data	37

J. Uji Hipotesis	42
BAB IV.....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum.....	45
B. Uji Instrumen	46
C. Uji Asumsi Klasik	51
D. Hasil Penelitian.....	55
Hasil Uji Hipotesis	63
H1: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen ..	63
H2: Kepuasan konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen ..	63
H ₃ : Kepuasan konsumen memiliki peran memoderasi dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen ..	64
E. Pembahasan.....	64
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74
Lampiran 1	74
KUESIONER PENELITIAN.....	74
A. Identitas Responden.....	75
B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner.....	75
Lampiran 2: Rekapitulasi Skor Responden.....	78
Lampiran 3: Frekueensi Karaketersitik responden	88
Lampiran 4: Hasil Uji Instrumen.....	89
Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	97
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Pikir	24
Gambar 2: Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Penjualan Periode bulan April-Juni.....	7
Tabel 2 : Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3: Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4: Skala Likert.....	35
Tabel 5: Interval Rentang Skala.....	38
Tabel 6: Rekapitulasi Frekuensi Jenis Kelamin.....	45
Tabel 7: Rekapitulasi Frekuensi Rentang Usia Responden	46
Tabel 8: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 9: Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 10: Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	52
Tabel 11: Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 12: Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	55
Tabel 13: Rekapitulasi Rentang Skala Kualias Pelayanan.....	56
Tabel 14: Rekapitulasi Rentang Skala loyalitas Konsumen	59
Tabel 15: Rekapitulasi Rentang Skala Kepuasan Konsumen	60
Tabel 16: Hasil Regresi Model I.....	61

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Prasetya, W., Suddin, A., & Dwi Saputra, S. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 17, 469 – 475.
- Fadli, U. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Saung Endah Karawang. *Value Journal of Management and Business*, 02(9), 208–216.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (1993). *HOW TO DESIGN AND EVALUATE RESEARCH IN EDUCATION*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25. 9th ed. ed. Abadi Tejokusumo*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005a). *Customer loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Edisi Revisi dan Terbaru)* (Revisi dan). Jakarta : Erlangga.
- Griffin, J. (2005b). *Customer loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Henriawan, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Copetition*, VI(2), 71–62.
- Hilaliyah, S. A., Helmy Djawahir, A., & Susilowati, C. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK YANG DI MODERASI OLEH SUASANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang). *Jurnal Bisnis Manajemen*, 4(e-ISSN : 2581-1584), 172–187.
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. PT. Gramedia : Jakarta.
- Khaerin, A. M., & Setiawardani, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ramen AA Wilayah Kota Bandung Dan Kota Cimahi. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1102–1112. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/1472>
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*. Salemba Empat : Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Sembilan*. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. . . (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I, Edisi. kedua*

belas. PT Indeks, Jakarta.

Kotler, P., & Kevin L, K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi ketiga belas Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

Kumalaningrum, F., Widajanti, E., & Sutarno. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Konsumen CS Kopi Tubruk Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(2), 78676.

Lovelock, C. (2010). *pemasaran jasa, manusia, teknologi, strategi : perspektif indonesia Jilid 2, Edisi.ketujuh* (7th ed.). Erlangga.

Lovelock, C., Mursy, J., & Jochen, W. (2011). *pemasaran jasa, manusia, teknologi, strategi : perspektif indonesia Jilid 2, Edisi.ketujuh* (Jilid 2 Ed). Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Pertama). Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January).

Pramono, L. Ek. (2012). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LAYAKITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGANSEBAGAI VARIABEL MODERATING* (Studi kasus pada Warung Bebek Goreng Haji Slamet Kertasura). 150–151.

Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta.

Rinas, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Konsumen Yang di Moderasi Oleh Kepuasan Konsumen Sengkaling Kuliner Malang*. <https://eprints.umm.ac.id/60182/>

Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/s1415-65552003000200015>

Sembiring, I. (2014). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LAYAKITAS PELANGGAN* (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. (3rd ed.). Yogyakarta:Penerbit Andi.

Widjaja, A. (2008). *Dasar Dasar Customer Relationship Management*. Harvarindo.



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DAN KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	4%
2	eprints.umm.ac.id Internet Source	4%
3	ojs.uniska-bjm.ac.id Internet Source	3%
4	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	3%
5	core.ac.uk Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%