

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA KAFE JEMBLUNG MALANG**

PROPOSAL SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

ELOK ERLYNA SYAFITRI

201910160311151

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

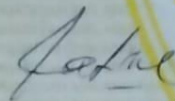
PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
DAN PENGALAMAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
PADA KAFE JEMBLUNG MALANG

Oleh :

Elok Erlyna Syafitri
201910160311151

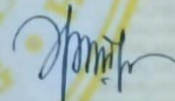
Diterima dan disetujui
pada tanggal 18 November 2023

Pembimbing I



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II



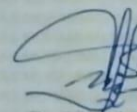
Dr. Eko Handayanto, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
DAN PENGALAMAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
PADA KAFE JEMBLUNG MALANG


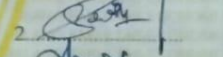
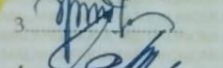
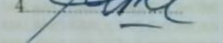
Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Elok Erlyna Syafitri
NIM : 201910160311151
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

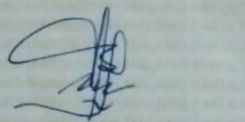
Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.
Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.
Penguji III : Dr. Eko Handayanto, M.M.
Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Elok Erlyna Syafitri

NIM : 201910160311151

Program Studi : Manajemen

Surel : elokerlyna@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, 06 Desember 2023

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPER
006AKY265383060
Elok Erlyna Syafitri

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
PADA KAFE JEMBLUNG MALANG**

Elok Erlyna Syafitri¹, Rohmat Dwi Jatmiko², Eko Handayanto³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail: elokerlyna@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan menguji dengan kepuasan dan pengalaman pelanggan di Kafe Jemblung Malang. Data dikumpulkan melalui survey kuesioner terhadap 250 pelanggan yang dipilih dari pelanggan Kafe Jemblung di Malang dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil analisis jalur dan uji t menunjukkan bahwa: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas layanan berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengalaman pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak berfungsi sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, pengalaman juga pelanggan juga tidak berfungsi sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Pengalaman Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AND EXPERIENCE AS
MEDIATION AT THE JEMBLUNG MALANG CAFÉ**

Elok Erlyna Syafitri¹, Rohmat Dwi Jatmiko², Eko Handayanto³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail: elokerlyna@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the effect of service quality on customer loyalty and its relationship with customer satisfaction and experience at the Jemblung Cafe, Malang. Data was collected through a questionnaire survey of 250 customers selected from Jemblung Cafe customers in Malang using a purposive sampling method. The results of the analysis through path analysis and t test show that: service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality does not have a positive and significant effect on satisfaction, service quality has a negative and significant effect on customer satisfaction. In terms of customer experience, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Customer experience does not have a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction does not function as a mediator between service quality and customer loyalty, customer experience also does not function as a mediator between service quality and customer loyalty.

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT karna telah memberikan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA KAFE JEMBLUNG MALANG**”. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua yang telah berkontribusi sejauh ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Allah SWT atas semua rahmat yang telah dilimpahkan kepada penulis, karena atas bantuan-Nya penulis diberi kekuatan dan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. H. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Prof. Dr. Hj. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Nurul Asfiyah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan luar biasa membimbing, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dr. Drs. Eko Handayanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan serta motivasi, dan meluangkan waktunya selama proses penulisan skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Malang.

8. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Supardi dan Ibu Lilik Herwati yang selalu menjadi penyemangat dan tempat berbagi cerita. Yang tidak henti-hentinya selalu mendoakan yang terbaik, kasih sayang, dan pengorbanan baik secara moral maupun material sehingga saya bisa berada di titik ini sekarang.
9. Keluarga besar saya atas doa serta dukungan yang tidak pernah putus agar saya segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada diri saya sendiri, yang begitu luar biasa kuat dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih karna sudah bertahan dan berusaha mempercayai diri sendiri.
11. Kepada Rifky Putra S yang selalu mendukung, memberikan masukan, semangat, meuluangkan waktu, tenaga, pikiran dan menjadi tempat saya berkeluh kesah selama ini.
12. Teman seperjuangan Yunnisa Maulida, Yandi Kurnia, Duvan Kenza Aditama, M. Baroq Gilang, Mia Supiyana, Ratih Haristiyanti, Ayu Safitri yang selalu memberikan semangat, masukan, dan menghibur disaat tidak semangat untuk mengerjakan tugas akhir.

Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan ini. Penulis mengharap kritik dan saran yang membangun untuk dapat dijadikan sebagai penyempurnaan karya selanjutnya. Terimakasih

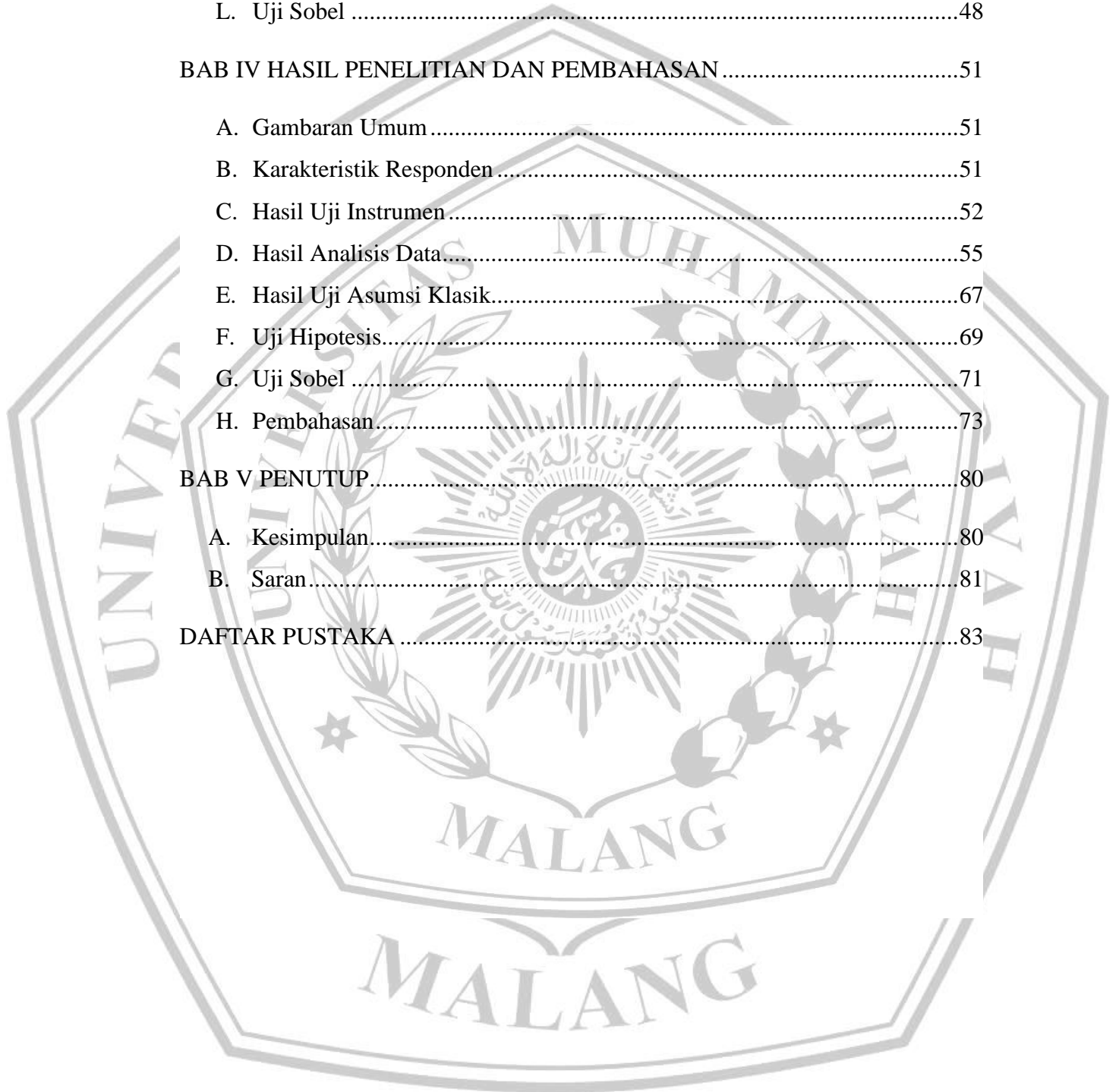
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 30 Oktober 2023

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	8
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan penelitian.....	10
D. Manfaat penelitian.....	11
BAB II.....	12
A. Tinjauan Penelitian.....	12
B. Kajian Teori	20
C. Perumusan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Teknik pengambilan sampel.....	33
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Jenis Dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Penskalaan Data.....	45
H. Uji Instrumen Penelitian	45

I. Uji Asumsi Klasik.....	46
J. Teknik Analisis Data.....	46
K. Path Analysis.....	47
L. Uji Sobel	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum.....	51
B. Karakteristik Responden.....	51
C. Hasil Uji Instrumen.....	52
D. Hasil Analisis Data.....	55
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
F. Uji Hipotesis.....	69
G. Uji Sobel	71
H. Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Tabel Interval	47
Tabel 3.3 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Responden Berdasarka Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Status Sosial	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.5 Hasil Rentang Skala Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.6 Hasil Rentang Skala Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4.7 Hasil Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 4.8 Hasil Rentang Skala Variabel pengalaman Pelanggan	62
Tabel 4.9 HasilAnalisi Jalur Model 1	65
Tabel 4.10 Hasil Analisi Jalur Model 2	66
Tabel 4.11 Hasil Analisis Jalur Model 3.....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedatisitas	69
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model SOR.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 2 Rekap Karakteristik Responden	52
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	53
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabelitas	55
Lampiran 5 Hasil Analisis Jalur	65
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	68
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Lampiran 9 Hasil Uji Heterokedastisitas	69

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R. R. (2019). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Customer Loyalty pada Konsumen Reksadana Autoinvest di Bank Commonwealth Jakarta. *JIMF (JURNAL ILMIAH MANAJEMEN FORKAMMA)*, 2(1). <https://doi.org/10.32493/frkm.v2i1.2571>
- Aryoni, A., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), 1. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i2.2557>
- Kurniawati, K., & Tjiptodjojo, K. I. (2018). Peranan Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan manfaat atribut produk simpati). *Jurnal Manajemen*, Vol.14, No.2, 14, 165.
- Lepojević, V., & Đukić, S. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty in the Business Market - an Empirical Study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, February, 245. <https://doi.org/10.22190/fueo18032451>
- Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1), 20–38.
- M. M., Sakti, D. P. B., & Athar, H. S. (2020a). Customer Experience Sebagai Mediasi Pengaruh Multi Halal Friendly-Hotel Attributes Terhadap Kepuasan Pelanggan Grand Madani Hotel Mataram. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 9(4a), 27–42. <https://doi.org/10.29303/jmm.v9i4a.613>
- Nabila, N. I., Wulan, M. N., & Paujiah, S. (2020). Pengaruh Customer Based Brand Equity dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 222–230. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.137>
- Nurhayati, S. (2020). Pengaruh Brand Trust, Brand Experience Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal.Amaypk.Ac.Id*, VII(2), 36–46.
- Nurhidayati, & Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet. *Widya Cipta*, II(1), 69–75.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Purba, T., Manajemen, P. S., & Batam, U. P. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28051>
- Rifa'i, M., Yati, W., & Susanti, R. A. D. (2020). Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online. *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 61. <https://doi.org/10.33366/ref.v8i1.1812>
- Setiawati, L., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ella Skin Care di Cabang Gentan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 49. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30311>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020a). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020b). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Walangare, J. L. (2019). Analisa Pengaruh Faktor Kepuasan, Kepercayaan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Coffee Bean Mantos. *Emba, Issn: 2303-1174*, 7(1), 581–590.
- Yuliantari, K., Nurhidayati, N., & Sugiyah, S. (2020). Brand Loyalty Perawatan Wajah (Skin Care) Wardah Gentle Face Wash. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 186–191.

<https://doi.org/10.31294/moneter.v7i2.8945>

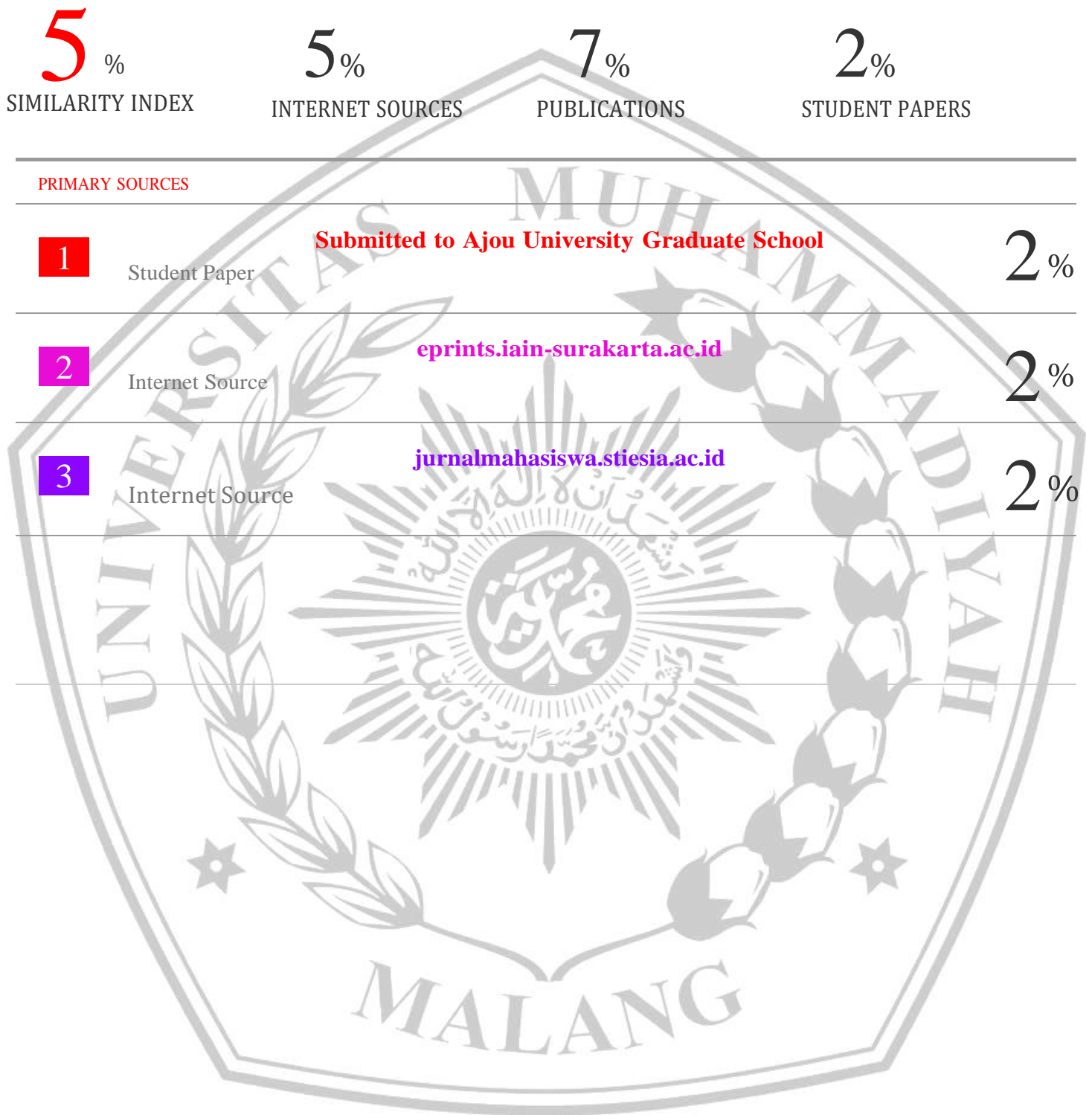
Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38.

<https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITASPELANGGAN DENGAN KEPUASAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA KAFE JEMBLUNGMALANG

ORIGINALITY REPORT



Exclude quotes

OnExclude bibliography

On



