

201910160311198
Amanda Riska
Prodi Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Survei pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana S-1 Manajemen



Oleh :

RISKA AMANDA

201910160311198

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Riska Amanda

NIM : 201910160311198

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

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

Pembimbing II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang)

Oleh :

Riska Amanda

201910160311198

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juni 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Noor Azis, M.M.

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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Riska Amanda
NIM : 201910160311198
Program Studi : Manajemen
Email : riskaamanda996@gmail.com

Dengan ini saya 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 bahan atau 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, 03 Maret 2026



RISKA AMANDA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Survei pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang)

Riska Amanda, Noor Aziz, Ardik Praharjo
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Email : riskaamanda996@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan 130 responden yang berasal dari pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang. Pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan *gform*. Metode analisis data yang digunakan adalah rentang skala, *outer model*, dan *outer model* menggunakan alat analisis Smart PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel mediasi pada pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik di Dapoer Mbak Nings memang mampu membuat pelanggan merasa puas, namun rasa puas tersebut tidak menjadi perantara utama yang mendorong pelanggan untuk menjadi loyal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY WITH
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE***

(Survey on Dapoer Customers Mbak Nings Lumajang)

Riska Amanda, Noor Aziz, Ardik Praharjo
Management Study Program
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Malang
Email: riskaamanda996@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on loyalty with satisfaction as a mediating variable on Dapoer Mbak Nings Lumajang customers. The type of research used is quantitative involving 130 respondents from Dapoer Mbak Nings Lumajang customers. Data collection used is using gform. The data analysis method used is a scale range, outer model, and outer model using Smart PLS analysis tools. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on loyalty, service quality has a positive and significant effect on loyalty, satisfaction has no effect on loyalty, and service quality has no effect on loyalty through satisfaction as a mediating variable on Dapoer Mbak Nings Lumajang customers. These results indicate that good service at Dapoer Mbak Nings is indeed able to make customers feel satisfied, but this satisfaction is not the main intermediary that encourages customers to be loyal..

Keywords :Service quality, satisfaction, loyalty

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan kasih, hidayah, rahmat dan taufiq-Nya, sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Survei Kepuasan sebagai Variabel Mediasi survei pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang” dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat sarjana Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan keterbatasan namun banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga kekurangan dan keterbatasan tersebut dapat diatasi. Sebagai ucapan Syukur dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. M. Sri Wahyuni S., S.E., M.E., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang.

4. Drs. Noor Aziz, M.M selaku dosen pembimbing 1 dan Ardik Praharjo S.AB., M.AB selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dalam proses pengerjaan skripsi.
5. Kepada orang tua penulis Bapak Purnomo dan Ibu Supriati, terimakasih yang tak terhingga penulis ucapkan. Doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti telah menjadi alasan terbesar dan terindah hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kepada suami saya Maulana Gerry dan putri kami Xaviera Jazlyn Maulana, penulis menyampaikan terimakasih atas doa, dukungan, serta cinta tidak terbatas yang selalu mengiringi setiap langkah penulis hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua dan semoga segala sesuatu yang telah diberikan akan diberikan lebih kembali oleh Allah SWT. Kritik dan saran penulis harapkan untuk dapat menyempurnakan karya – karya penulis selanjutnya.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

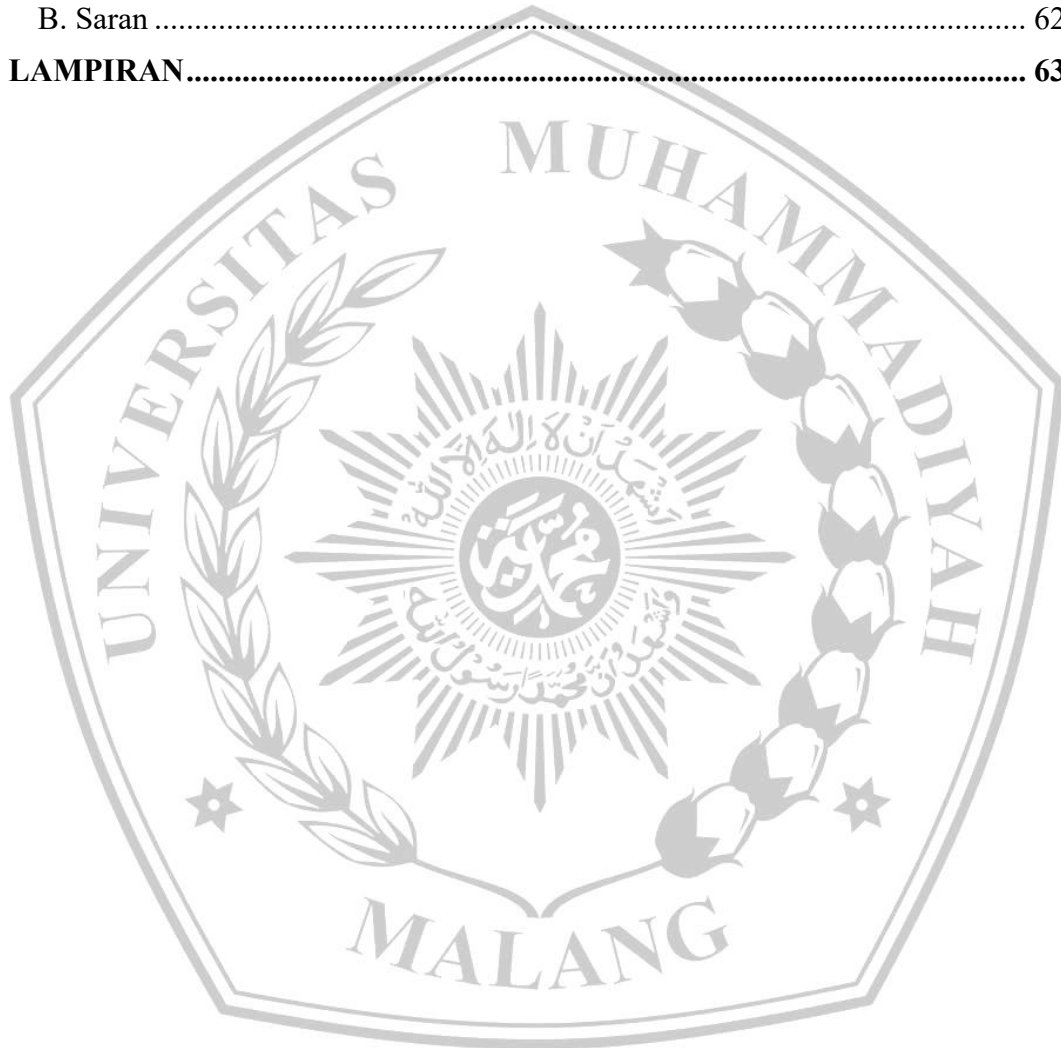
Malang, 03 Maret 2026

RISKA AMANDA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Pustaka	11
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Model Empiris	26
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Penelitian	29
B. Jenis Penelitian	29
C. Populasi Dan Teknik Penentuan Sampel	30
D. Definisi Operasional Variabel	31
E. Jenis Dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Pengukuran Data	36
H. Model Analisis Data	36
I. Uji Hipotesis	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Karakteristik Responden.....	41
B. Metode Analisis Data	43
C. Uji Hipotesis	52
D. Pembahasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	62
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pelanggan Dapoer Mbak Nings Pada Tahun 2024 -2025	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3. 2 Jawaban Pertanyaan dan Pengukuran Data	36
Tabel 3. 3 Tabel Penilaian Variabel	38
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan	41
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan usia	42
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan berkunjung bersama siapa	43
Tabel 4. 5 Rentang skala kualitas pelayanan	44
Tabel 4. 6 Rentang skala kepuasan pelanggan	45
Tabel 4. 7 Rentang skala loyalitas pelanggan	46
Tabel 4. 8 Uji <i>Convergent Validity</i>	48
Tabel 4. 9 Uji <i>Discriminant Validity</i>	49
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Average Variance Extracted (AVE)	49
Tabel 4. 11 Uji composite Reliability	50
Tabel 4. 12 Hasil Nilai R-Square	51
Tabel 4. 13 Hasil analisis Pengaruh langsung (Direct Effect)	52
Tabel 4. 14 Hasil analisis tidak langsung (Indirect effect)	53

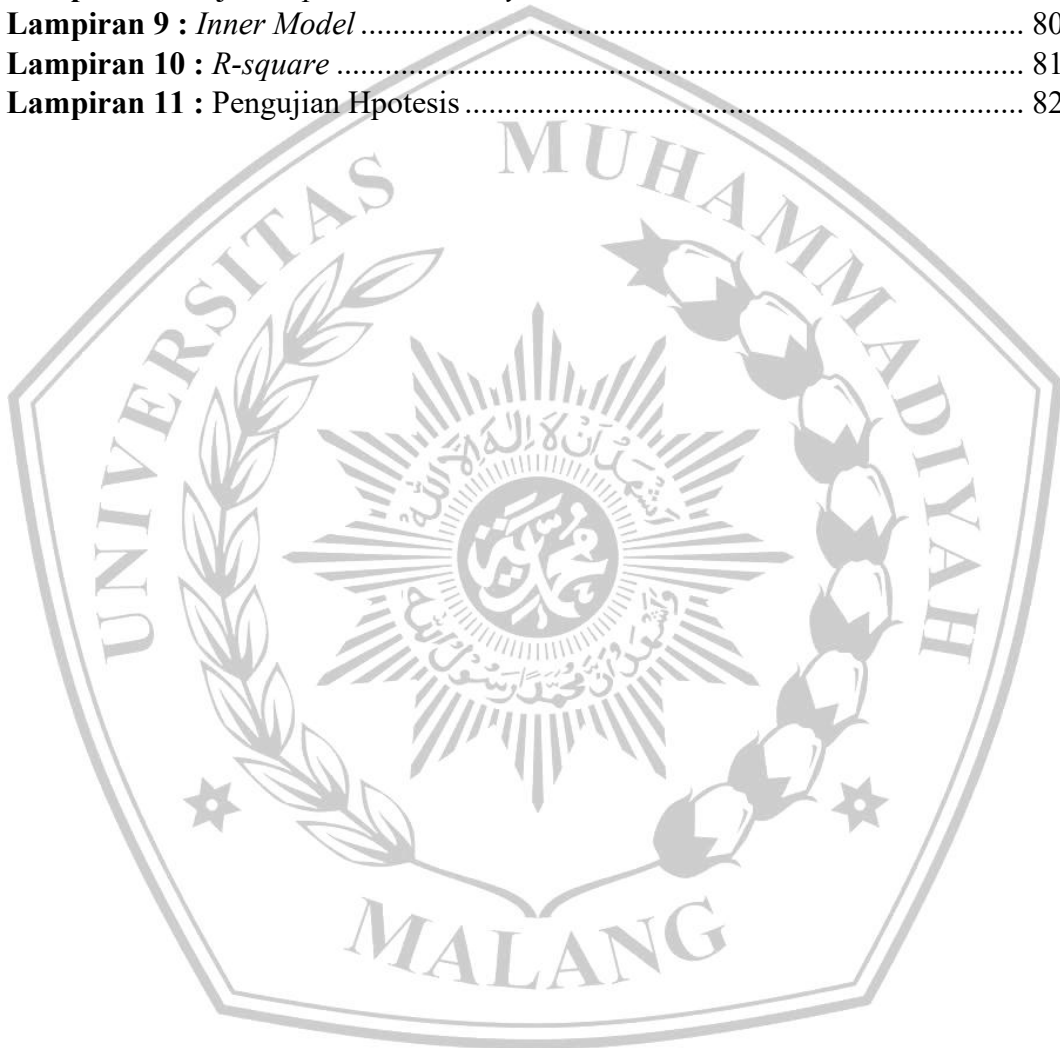
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Ulasan Pengalaman pelanggan Dapoer Mbak Nings.....	5
Gambar 1. 2	Ulasan Kualitas Makanan dan Pelayanan Dapoer Mbak Nings	6
Gambar 1. 3	Ulasan Permasalahan Kualitas Pelayanan Dapoer Mbak Nings.....	7
Gambar 2. 1	Kerangka berpikir	26
Gambar 4. 1	Hasil Uji Outer Model	47
Gambar 4. 2	Boostrapping result.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2: Tabulasi Data Responden.....	67
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden.....	72
Lampiran 4 : Rata – rata Tabulasi Jawaban Responden	75
Lampiran 5 : <i>Outer Loading</i>	77
Lampiran 6 : <i>Uji discriminat Validity</i>.....	78
Lampiran 8 : <i>Uji Composite Reliability</i>.....	79
Lampiran 9 : <i>Inner Model</i>	80
Lampiran 10 : <i>R-square</i>	81
Lampiran 11 : Pengujian Hpotesis	82



DAFTAR PUSTAKA

1. Putri FK, Tumbel AL, Djemly W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2. Jurnal EMBA. 2021;9(1):1–10.
2. Rahmadiane GD, Utami EUS, Widiyanti H. Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis. 2022;13(1):1–5.
3. Nalendra ARA. Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun). Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer. 2018;3(2):1–7.
4. Kristanto Y. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. Jurnal Ilmu Manajemen. 2022;19(1):1–9.
5. Supertini NPS, Telagawati NLWS, Yulianthini NN. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. PROSPEK : Jurnal Manajemen dan Bisnis. 2020;2(1):1–12.
6. Subawa IGB, Sulistyawati E. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. 2020;9(2):1–18.
7. Rohaeni H, Marwa N. Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ecodemica. 2018;2(2):1–7.
8. Putra IKAM, Wimba IGA, Susanti PH. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata. 2021;1(4):1–12.
9. Anggraini F, Budiarti A. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. JUPE :Jurnal Pendidikan Ekonomi. 2020;8(3):1–8.
10. Budiono A. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19. SEGMEN Jurnal Manajemen dan Bisnis. 2021;17(2):223–47.
11. Qomarsyah MM, Mahyarni M, Romus M. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah Bmt Al-Ittihad Pekanbaru. Jurnal Bisnis Kompetitif. 2023;2(1):1–8.
12. Ferre ANLC, Tumbel AL, Djemly W. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pengguna Produk Indihome Pt.Telkom Akses Kotamobagu). Jurnal EMBA. 2023;11(02):1–14.
13. Efdison Z, Yelnim Y, Harahap EF, Medi, Dharma A. Pengaruh Perceived Value, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli

- Ulang Pada Distro Agung Sungai Penuh. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. 2022;4(8):1–5.
14. Kurniasari RP, Hastuti MASW. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pt. Pos Indonesia Di Tulungagung. *Jurnal Economina*. 2023;2(8):1–13.
 15. Jangko R, Hinelio R, Maruwae A, Panigoro M, Mahmud M, Dama MN. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Journal of Economic and Business Education*. 2023;1(1):86–95.
 16. Intan DR, Ginting LN, Purba KF, Pirngadi RS. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Atmosfir Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. 2024;20(1):1–8.
 17. Teresa B, Lukito JI, Aprilia A, Andreani F. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2024;18(1):1–14.
 18. Mutmainna, Damayanti F, Nurfadillah, Alyah SN, Sahabuddin R, Husain F. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan McDonalad's. *Ekopedia : Jurnal Ilmiah Ekonomi*. 2025;1(2):1–13.
 19. Fadhil K, Komari M, Rahmatika AN, Ismail AN. Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan CV Afco Group Jombang. *JIP : Jurnal Inovasi Penelitian*. 2021;2(3):1–13.
 20. Wicaksono AH, Lestari B. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 2022;8(2):1–6.
 21. Ardiyanto LD, Pradiani T. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi dan Kaca “Santa” Yogyakarta. *Jpro*. 2024;5(2):1–9.
 22. Kotler P, Molan B, Sarwiji B. *Manajemen Pemasaran*. 13 ed. Jakarta: Erlangga; 2009.
 23. Pratiwi M, Maulana A. Pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada marcella Moslem Gallery Karawang. Vol. 2, *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 2021. 2021. hal. 1–8.
 24. Tampanguma IK, Kalangi JAF, Walangitan O. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*. 2022;3(1):1–5.
 25. Nurkariani NL, Kurniantara GY. Pentingnya Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Artha Satya Dharma*. 2022;15(1):1–5.
 26. I Putu Satya Nitya Ananda, Putu Yudi Setiawan. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan GO-JEK Di Denpasar. *Relasi: Jurnal Ekonomi*. 2024;20(1):1–17.
 27. Pangesti EN, Resmi S, Utami AM. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawala*

- Bisnis : Jurnal Ilmiah Mahasiswa. 2024;5(1):1–16.
28. Lutfiani AN, Musfiroh MFS. Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *jamasdy : Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*. 2022;2(3):1–14.
 29. Roni MNN, Febriansah RE, Yani M. Pengaruh Persepsi Kualitas dan Loyalitas Merek terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jambura Journal of Educational Management*. 2025;6(1):1–18.
 30. Griffin J. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. San Francisco: Jossey-Bass; 2005.
 31. Tjiptono F. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi; 2016.
 32. Lepojević V, Đukić S. Factors Affecting Customer Loyalty in the Business Market - an Empirical Study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*. 2018;15:245.
 33. Lu J, Lu Y. Dimensions and influencing factors of customer loyalty in the intermittent service industry. *Frontiers of Business Research in China*. 2009;3(1):63–78.
 34. Ahror U Al. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 2017;1(1):1–9.
 35. Halim A, Syamsuri AR. Pengaruh Store Atmosphere, Store Image, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Buku Gramedia Cabang Gajah Mada Medan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Kedokteran Methodist Medan). *ECOBISMA : Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*. 2016;3(1):1–15.
 36. Kolonio J, Soepono D. Pengaruh Service Quality, Trust, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada CV. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA*. 2019;7(1):831–40.
 37. Parasuraman, Zeithaml. Refinement and Reassessment of the Sevqual Scale. 1991. 1–450 hal.
 38. Sugianto AT and, Syamsuar G. The Influence Of Service Quality And Food Quality To Customer Loyalty With Customer Satisfaction as an Intervening Variables on Double'B Bellas Bananas Tangerang. *Jurnal STEI Ekonomi*. 2020;2(1):1–18.
 39. Margaretha M. Developing New Corporate Culture through Green Human Resource Practice. *International Conference on Business, Economics and Accounting*. 2013;1(3):1–10.
 40. Sembiring IJ, Suharyono, Kusumawati A. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*. 2014;15(1):1–10.
 41. Normasari S, Kumadji S, Kusumawati A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *JAB : Jurnal Administrasi Bisnis*. 2013;6(2):1–9.

42. Rahayu S, Nurlaela Wati L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL EKONIS : Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*. 2018;8(2):1–20.
43. Nuraeni R, Muniroh L, Eldine A. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Business and Investment Review*. 2023;1(5):1–7.
44. Zahara R. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *JMSAB : Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. 2020;3(1):1–7.
45. Husodho WR. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*. 2015;3(2):1–10.
46. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2020.
47. Kurniawan I, Shihab MS. Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah BANK Syariah Mandiri. 2014;
48. Maisaroh R, Nurhidayat M. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2. *NIQOSIYA : Journal of Economics and Business Research*. 2021;1(2):1–19.
49. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: CV Alfabeta; 2019.
50. Sekaran U. *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*. 2003.
51. Sugiyono. *Prosedur penelitian Research And Development (R&D)*. Bandung: Alfabeta; 2020.
52. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2019.
53. Ghozali, I., & Latan H. *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.)*. Semarang Universitas Diponegoro Semarang; 2015.
54. Yuliana R, Pantawis S. Pengaruh Kualitas Produk dan Green Marketing Terhadap Pembelian Ulang dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Skincare Di Kota Semarang. *Journal of Economics and Banking*. 2022;4(1):1–10.
55. Chandra SF, Untari DT, Rohaeni H. Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Sepatu Lokal Merek Aerostreet (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*. 2025;2(3):1–8.
56. Najmudin M, Widiyanto A, Dwiwinarno T, Setyanta B. Pengaruh Kualitas Layanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman “Kirimaja” Yogyakarta. *Jurnal Cahaya Mandalika*. 2022;1(3):1–9.



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 15/5/2026

Kode : 2899055629
Nama : Riska Amanda
NIM : 201910160311198
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang)
Persentase Plagiasi : 2%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 15/5/2026

Kode : 2899055629
Nama : Riska Amanda
NIM : 201910160311198
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang)
Persentase Plagiasi : 2%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M