

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan *Coffee Shop* CEMARA MALANG)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen



Oleh:

**Muhammad Faris Senoaji**

**201810160311135**

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

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Pelanggan *Coffee Shop* Cemara Malang)**

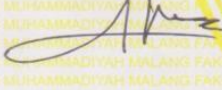
Oleh :


**Muhammad Faris Senoaji**  
201810160311135

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 24 Juli 2025

Pembimbing I,


Pembimbing II,

  
Drs. Noor Azis, M.M.

  
Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

  
Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

  
Dr. Nurul Asfiah, M.M.

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan *Coffee Shop Cemara Malang*)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Faris Senoaji  
NIM : 201810160311135  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 Juli 2025 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 : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.  
Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.  
Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

1.   
2.   
3.   
4. 



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

## LEMBAR ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Faris Senoaji  
NIM : 201810160311135  
Program Studi : Manajemen  
Surel : [farissenoaji64@gmail.com](mailto:farissenoaji64@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 atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 20 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Muhammad Faris Senoaji

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan *Coffee Shop* CEMARA MALANG)**

Muhammad Faris Senoaji  
Department Of Management, FEB UMM  
E-Mail: [farissenoaji64@gmail.com](mailto:farissenoaji64@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Coffee Shop Cemara Malang. The research is based on the importance of maintaining customer loyalty in the highly competitive coffee shop industry, where service quality and customer satisfaction are key factors influencing loyalty. The study uses a quantitative approach with an explanatory research design. A total of 120 respondents who are customers of Coffee Shop Cemara were selected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire using a Likert scale, and data analysis was performed using path analysis with SPSS software. The results indicate that service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction and customer loyalty. Customer satisfaction also has a positive and significant impact on customer loyalty. Moreover, customer satisfaction is clearly proven to mediate the relationship between service quality and customer loyalty. This finding shows that improving service quality enhances customer satisfaction, which in turn increases customer loyalty to Cemara Café Malang.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Coffee Sho*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan *Coffee Shop* CEMARA MALANG)**

Muhammad Faris Senoaji  
Program Studi Manajemen, FEB UMM  
*E-Mail:* [farissenoaji64@gmail.com](mailto:farissenoaji64@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Coffee Shop Cemara Malang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya mempertahankan loyalitas pelanggan dalam industri kedai kopi yang kompetitif, di mana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang memengaruhi loyalitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Sampel yang digunakan sebanyak 120 responden yang merupakan pelanggan Coffee Shop Cemara, dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert dan analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) melalui software SPSS. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan penting pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan juga memiliki dampak positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan jelas terbukti menjadi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Realisasi ini menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas layanan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang telah terbukti meningkatkan loyalitas pelanggan ke Cemara Café Malang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Coffee Shop*.

## KATA PENGANTAR

*Assalamuallaikum Wr Wb.*

Puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan *Coffee Shop* Cemara Malang)” ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof Dr. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Drs. Noor Aziz M.M., selaku dosen pembimbing I yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

5. Immanuel Mu`ammal S.E., M. M , selaku Pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
6. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Orangtua saya tercinta Alm. Bapak Yudhi Adriyanto dan Ibu Esti Rahaju atas segala doa, dukungan, dan cinta kasih yang selalu diberikan, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
8. Kepada kakak dan adik saya Nabila Pangesti Yudhiasti, S.H., M.Kn , Naufal Firhan Nasir, S.M., M.M dan Nafiah Ramadhani yang selalu memberikan dukungan dan menghibur saya agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
9. Saya berterimakasih kepada Aniza karena sudah memberikan dukungan dan menemani saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik
10. Kepada teman teman saya Dimas, Alif, Aping, Hadid, Adit, Dyvac, Yudha, Rama, Wildan, Irvan, Ubaidillah, Kelanova, Andre, Rayhan, Aqmal, Ridho, Junior, Ainan, Rian, Ferdi, Wawan, Evan, Hafid, Akbar, Yudha, Abin, Koko, Aba, Frasad, Raka, Daffa, Farras sudah mendengarkan keluh kesah serta memotivasi agar skripsi ini segera selesai
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum wr wb

Malang, 22 Juli 2025

Muhammad Faris Senoaji  
2018101603110135



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
1. Manfaat Praktis.....	9
2. Manfaat Teoritis.....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>A. Kajian Teori</b> .....	<b>10</b>
1. Kualitas Pelayanan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Loyalitas pelanggan.....	15
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>20</b>
<b>C. Kerangka Konsep</b> .....	<b>26</b>
<b>D. Hipotesis</b> .....	<b>26</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>27</b>
<b>A. Lokasi Penelitian</b> .....	<b>27</b>
<b>B. Jenis Penelitian</b> .....	<b>27</b>
<b>C. Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>27</b>
<b>D. Populasi</b> .....	<b>30</b>
<b>D. Sampel</b> .....	<b>30</b>
<b>E. Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>31</b>
<b>F. Pengumpulan dan Pengukuran Data</b> .....	<b>32</b>
<b>G. Uji Instrumen</b> .....	<b>33</b>
1. Uji Validitas.....	33
2. Uji Reabilitas.....	33
<b>H. Teknik Analisis Data</b> .....	<b>34</b>
1. Pengujian SPSS.....	34

2.	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.	Uji Analisis Linier Berganda.....	37
4.	Pengujian Hipotesis .....	38
<b>BAB IV</b>	.....	<b>38</b>
<b>A.</b>	<b>Karakteristik Responden</b> .....	<b>39</b>
1.	Jenis Kelamin Responden.....	39
2.	Tingkat Usia Responden.....	40
3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	41
<b>B.</b>	<b>Hasil Uji Instrumen Penelitian</b> .....	<b>42</b>
1.	Hasil Uji Validitas .....	42
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	46
<b>C.</b>	<b>Distribusi Jawaban Responden</b> .....	<b>47</b>
1.	Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....	48
2.	Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	53
<b>D.</b>	<b>Hasil Uji Asumsi Klasik</b> .....	<b>55</b>
1.	Uji Multikolinearitas .....	55
2.	Uji Heteroskedastisitas .....	56
3.	Hasil Uji Normalitas.....	56
<b>E.</b>	<b>Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	<b>59</b>
1.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	59
2.	Nilai Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	61
<b>F.</b>	<b>Hasil pengujian Hipotesis</b> .....	<b>62</b>
1.	Hasil Uji t.....	62
2.	Uji Dominan .....	64
<b>G.</b>	<b>Pembahasan</b> .....	<b>64</b>
<b>BAB V</b>	.....	<b>69</b>
<b>A.</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	<b>69</b>
<b>B.</b>	<b>Saran</b> .....	<b>69</b>
1.	Bagi <i>Coffee Shop</i> Cemara .....	69
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>71</b>
<b>a, m. (2005).</b>	<b>meraih loyalitas pelanggan. jurnal manajemen dan bisnis , 111-119.</b> .....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>71</b>
<b>Lampiran 1: Kuesioner Penelitian</b>	.....	<b>71</b>
<b>Lampiran 2 : Deskripsi Jawaban Responden</b>	.....	<b>75</b>
<b>Lampiran 3 : Uji Validitas</b>	.....	<b>80</b>
<b>Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas</b>	.....	<b>82</b>

Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik ..... 82  
Lampiran 6 : Analisis Regresi Linear Berganda ..... 84



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	20
<b>Tabel 3. 1</b> Definisi Operasional Variable .....	28
<b>Tabel 3. 2</b> Skor dan Kategori Skala Likert .....	32
<b>Tabel 3. 3</b> Rentang Skala.....	35
<b>Tabel 4. 1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>Tabel 4. 2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	40
<b>Tabel 4. 3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Uji Validitas .....	43
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	46
<b>Tabel 4. 6</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
<b>Tabel 4. 7</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
<b>Tabel 4. 8</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan .....	53
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	56
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Normalitas Data.....	58
<b>Tabel 4. 11</b> Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda.....	59
<b>Tabel 4. 12</b> Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji t .....	62
<b>Tabel 4. 14</b> Standardized Coeficient Beta.....	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Berpikir .....	26
<b>Gambar 4. 1</b> Grafik Heteroskedastisitas .....	57
<b>Gambar 4. 2</b> Scatter Plot .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2: Deskripsi Jawab Responden .....	77
Lampiran 3: Uji Validitas .....	82
Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas .....	84
Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik .....	84
Lampiran 6: Analisis Regresi Linear Berganda.....	86



## REFERENCES

- a, m. (2005). meraih loyalitas pelanggan. *jurnal manajemen dan bisnis* , 111-119.
- Agiesta, W. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 1653–1664.
- Anggraeni, D. P. (2016). pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *doctoral dissertation brawijaya university*.
- Astuti, D. S. (2020). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.”. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 132–44.
- Bharmawan, A. S. (2022). manajemen pemasaran jasa strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan. *scopindo media pustaka*.
- Brestada, M. D. (2013). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY). *doctoral dissertation, university Brawijaya*.
- Fadli, M. A. (2023). pengaruh kualitas pelayanan melalui citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. *administrasi bisnis* , 76-88.
- Hanny, H. &. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam. *jesyia (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1115–1129.
- Ibrahim, M. &. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan . *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 175-182.

- Meilywy Meilywy, A. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Fortunate Coffee Cemara Asri Medan. *senashtek* , 162-170.
- Moha, S. &. (2016). analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di kota manado. *riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*.
- Putra, B. L. (2018). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *ilmu manajemen*, 1-9.
- Putri, F. K. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2”. *Jurnal EMBA*, 1428–38.
- Putri, S. L. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *JURNAL PROGRESIP MANAJEMEN BISNIS (JPMB), STIE-IBEK, 11*, 165-176.
- Rahma Yulita, S. a. (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor.”. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 141–48.
- Rahmad Dianta Purba M. Fahriyal Aldi, A. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM Ompu Gende Coffee. *Jurnal Penelitian Nusantara, 1*, 44-48.
- Ridwan, M. &. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam As-syafi'iyah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 53–66.

- Septyarani, T. A. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.”. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 218–27.
- Siregar, M. (2021). analisis kepuasan pelanggan ompu gende coffee medan. *diversita*, 114-120.
- Sugiyono, M. (2022). metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Suprina, R. H. (2022). memahami kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel . *jurnal manajemen dan organisasi* , 233-243.
- Susnita, T. A. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka.
- Tsalatsa, M. A. (2021). engaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1464–1471.





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

Tanggal : 1/7/2025

Kode : 2708715536  
Nama : MUHAMMAD FARIS SENOAJI  
NIM : 2018101060311130  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Coffeee Shop CEMARA MALANG)  
Persentase Plagiasi : 18%  
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



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

