

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



DISUSUN OLEH:

**ELLY WULAN DARI
202010160311146**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)**

Oleh :

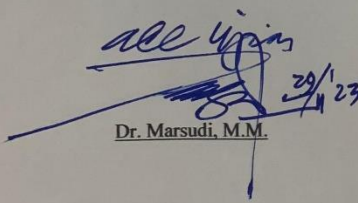
Elly Wulan Dari

202010160311146

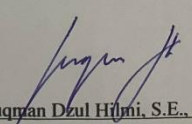
Malang, 29 November 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I


Dr. Marsudi, M.M.

Pembimbing II


Luqman Dzul Hilmi, S.E., MBA.

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)

Oleh :
Elly Wulan Dari
202010160311146

Diterima dan disetujui
pada tanggal 5 Januari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Marsudi, M.M.

Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Elly Wulan Dari

NIM : 202010160311146

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 5 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Penguji III : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Elly Wulan Dari
NIM : 202010160311146
Program studi : Manajemen
Surel : ellywd11@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, 9 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



(Elly Wulan Dari)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MODERATING VARIABLE
(STUDY ON STUDENTS AT MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF
MALANG)

Elly Wulan Dari, Marsudi, Luqman Dzul Hilmi

Management Study Program Faculty

Of Economic and Business University

Muhammadiyah Malang

Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang

Corresponding E-mail: ellywd11@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine and analyze the influence of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a moderating variable. This research uses quantitative methods. The data collection technique in this research uses a questionnaire. A sample of 100 was carried out using purposive sampling. Moderated regression analysis technique. The results show that the quality of service at GoRide is included in the good criteria based on the average of respondents' answers, while customer loyalty is considered loyal based on the average of respondents' answers and customer satisfaction is considered satisfied based on the average of respondents' answers. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty to GoRide services, meaning that the better the quality of service provided, the more loyal the customers will be. Customer satisfaction does not have a positive and significant effect on customer loyalty to GoRide services, meaning that the more satisfied the customer, the more loyal the customer will be. Customer satisfaction does not moderate service quality on customer loyalty to GoRide services, meaning that the better the service quality, the more loyal the customer but the less satisfied the customer.

Keywords: service quality, customer loyalty, customer satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)

Elly Wulan Dari, Marsudi, Luqman Dzul Hilmi

Management Study Program Faculty
Of Economic and Business University
Muhammadiyah Malang
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang
Corresponding E-mail: ellywd11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel sebanyak 100 dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis regresi moderasi. Hasil menunjukkan Kualitas pelayanan pada *GoRide* masuk dalam kriteria baik berdasarkan rata-rata jawaban responden, sedangkan loyalitas pelanggan dianggap loyal berdasarkan rata-rata jawaban responden dan kepuasan pelanggan dianggap puas berdasarkan rata-rata jawaban responden. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan *GoRide*, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin loyal pelanggan. Kepuasan pelanggan *tidak* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan *GoRide*, artinya semakin puas pelanggan maka pelanggan akan semakin loyal. Kepuasan pelanggan tidak memoderasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan *GoRide*, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin loyal pelanggan namun tidak puas pelanggan.

Kata Kunci: *sales promotion*, kepercayaan dan *e-service quality* terhadap keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas hidayah, rahmat dan taufiq-Nya, sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Fauzan M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiyah M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Marsudi M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan sabar dalam melakukan bimbingan tugas akhir skripsi ini.
5. Luqman Dzul Hilmi, S.E., MBA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan sabar dalam melakukan bimbingan tugas akhir skripsi ini.
6. Dr. Nurul Asfiyah M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan motivasi.
7. Terima kasih kepada ayahanda Sumeh, yang selalu memberikan semangat dan bekerja keras untuk pendidikan saya. Tak lupa juga ibunda tercinta Emi, yang tak pernah lepas dari doa dalam setiap sujudnya.
8. Terima kasih kepada adik saya Muhammad Diaz Permana, yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan laporan tugas akhir sesegera mungkin.

9. Terima kasih kepada Bagas Aditya Pranata, yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Diri saya sendiri yang telah kooperatif berjuang selama ini. Terima kasih karena sudah berpikir positif ketika keadaan sedang tidak berpihak dan terima kasih kepada diri sendiri yang selalu semangat dan membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk menyempurnakan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Malang, 9 Januari 2024
Penyusun,

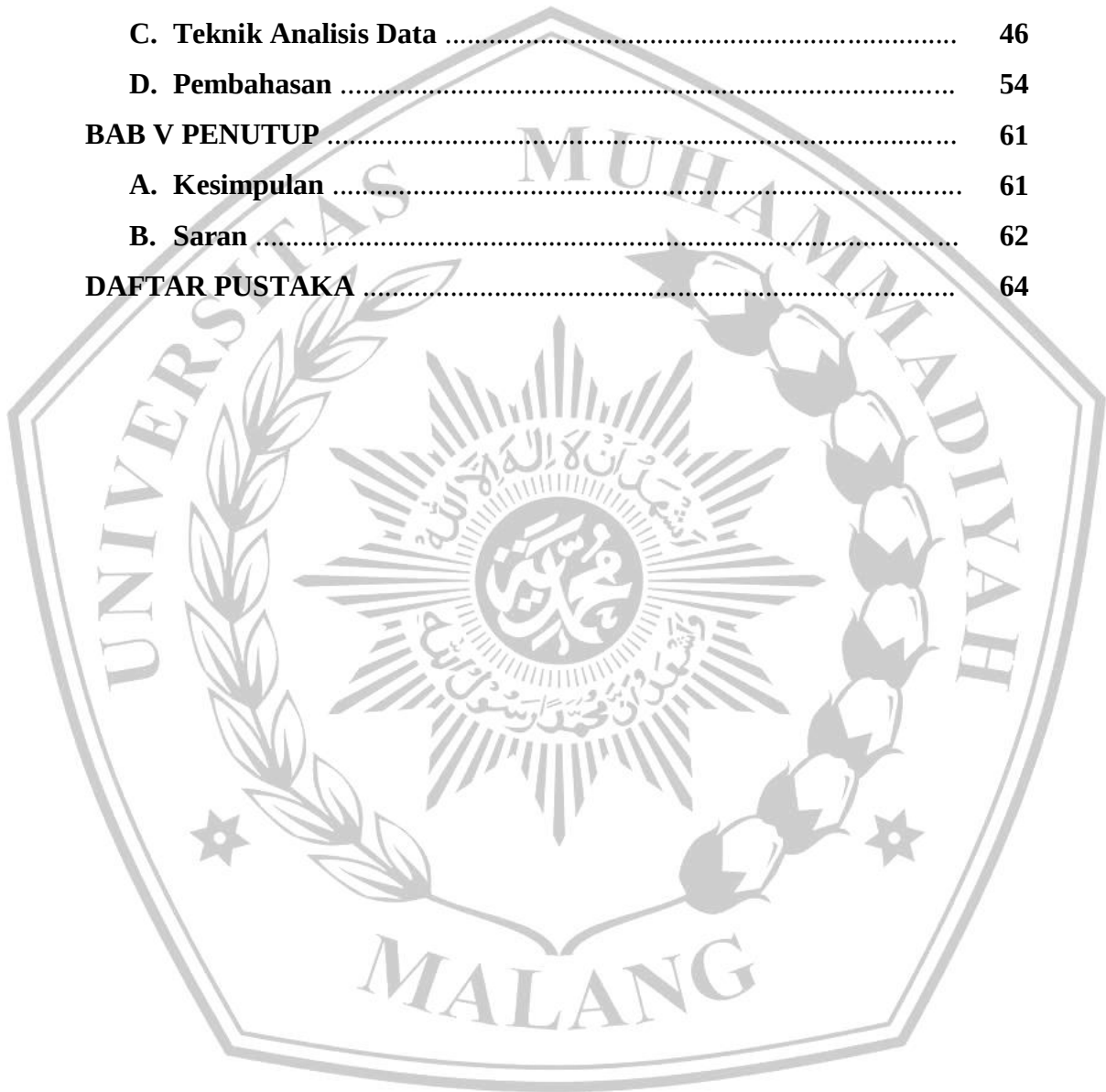
Elly Wulan Dari
202010160311146

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	6
D. Manfaat	7
E. Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Penelitian	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi Penelitian	31
B. Jenis Penelitian	31
C. Jenis Data	31
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Teknik Penskalaan Data	32
F. Definisi Oprasional Variabel dan Indikator	32
G. Populasi, Sampel dan Sampling	34

H. Uji Instrumen	35
I. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Responden	43
B. Uji Instrumen Penelitian	44
C. Teknik Analisis Data	46
D. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 <i>Top Brand Award</i> , September 2023.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Oprasional variabel	33
Tabel 3.2 Rentang Skala	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2 Uji Validitas	45
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.4 Uji Normalitas	46
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.7 Hasil Rentang Skala Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.8 Hasil Rentang Skala Kepuasan Pelayanan	49
Tabel 4.9 Hasil Rentang Skala Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.10 Hasil Regresi	51
Tabel 4.11 Uji t	52
Tabel 4.12 Uji Moderasi	54

DAFTAR GAMBAR

Halaman

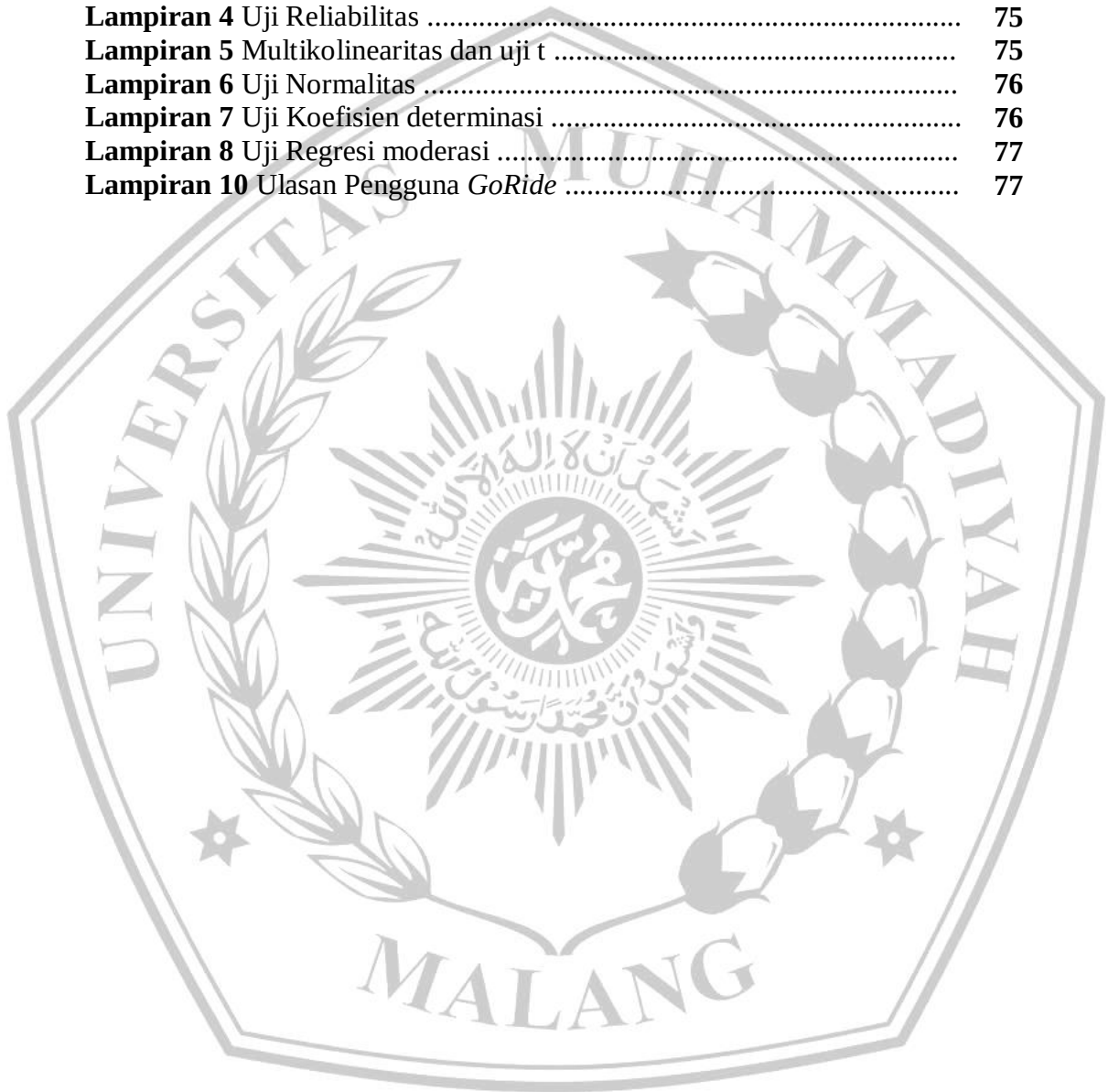
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	28
---	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Tabulasi	70
Lampiran 3 Uji Validitas.....	73
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	75
Lampiran 5 Multikolinearitas dan uji t	75
Lampiran 6 Uji Normalitas	76
Lampiran 7 Uji Koefisien determinasi	76
Lampiran 8 Uji Regresi moderasi	77
Lampiran 10 Ulasan Pengguna <i>GoRide</i>	77



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Artha, I. N. A. G. J., & Seminari, N. K. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Journal Manajemen*, 8(1), 7458–7485.
- Christopher, H., & Lauren, K.W. (2007). Manajemen Pemasaran. In *Manajemen* (2nd ed.). PT. INDEKS.
- Dwi Putranto, A., Sri Wardiningsih, S., & Suprayitno. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Ssebagai Variabel Moderasi (Studi pada pelanggan Brownies Amanda Surakarta Cabang Nusukan). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(3), 462–472.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56.
- Fraenkel, R. J., & Wallen, N. E. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education* (8th ed.). McGraw-Hill Compaines, Inc.
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan Marketing Hotel*. Alfabetha.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariatif Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, T. L. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Gajah Mada University Prss. Yogyakarta.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primier On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publication, Inc.
- Kotler, P. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (3rd ed.). Alfabetha.
- Krajewski, L. J. (1990). *Solution Manual For Operations Management* (2nd ed.). Addison-Wesley Publishing Company.
- Kumalaningrum, F., Widajanti, E., & Sutarno. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan

- Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pelanggan CS Kopi Tubruk Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(2), 226–233.
- Lewis, R.C., & Booms, B.H. (2016). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Likumahwa, F. M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Dinamis*, 17(2), 25-32.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta.
- Robbins, S. P. (2016). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gaya Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Erlangga.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Alfabetha.
- Suryabrata, S. (2004). *Psikologi Pendidikan*. Raja Grasindo Persada.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). Andi Offset.
- Widiastuti, & Basuki, R.K (2021). *Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Café Pabbo & Co. 1(1)*.
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>
- Top Brand Award. (2023). Diakses pada 29 September 2023 dari <https://www.topbrandaward.com>.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J (2018). *Service Quality Dimensions*. Education.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

core.ac.uk

Internet Source

3%

2

Submitted to Ajou University Graduate School

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off