

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI MEDIASI
(Studi Pada Pelanggan *Coffee Shop SAXOHOUSE MALANG*)**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh

Irvan Mahardika Syahputra

201710160311519

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI
(Studi pada Pelanggan *Coffee Shop Saxohouse Malang*)**

Oleh :

Irvan Mahardika Syahputra
201710160311519

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Oktober 2023

Pembimbing I,



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

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 PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI (Studi pada Pelanggan *Coffee Shop Saxohouse* Malang)




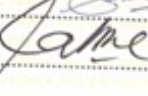
Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Irvan Mahardika Syahputra
NIM : 201710160311519
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 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. Eko Handayanto, M.M.
Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.
Penguji III : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.
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

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Irvan Mahardika Syahputra

NIM : 201710160311519

Program Studi : Manajemen

E-mail :

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 dana tau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan



Irvan Mahardika Syahputra

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
(Studi Pada Pelanggan *Coffee Shop* SAXOHOUSE MALANG)**

Irvan Mahardika Syahputra, RD. Jatmiko, Ardik Praharjo

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jalan Tlogomas No. 246 Malang

Abstrak, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan peran kepuasan pelanggan dalam memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*), dengan populasi seluruh konsumen yang datang menikmati layanan Coffee Shop Saxohouse dengan jumlah sampel yaitu sebanyak 323 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Saxohouse. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Coffee Shop Saxohouse. Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Coffee Shop Saxohouse dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, artinya dengan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan maka dapat meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION
(Study of SAXOHOUSE MALANG Coffee Shop Customers)**

Irvan Mahardika Syahputra, RD. Jatmiko, Ardik Praharjo
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jalan Tlogomas No. 246 Malang

Abstract, This research aims to examine the influence of service quality on customer satisfaction, the influence of satisfaction on customer loyalty, the influence of service quality on customer loyalty and the role of customer satisfaction in mediating service quality on customer loyalty. This research is a type of explanatory research, with a population of all consumers who come to enjoy Saxohouse Coffee Shop services with a sample size of 323 people. The analytical method used in this research is path analysis. The results of the analysis show that there is a positive and significant influence between service quality on Saxohouse Coffee Shop customer satisfaction. There is a positive and significant influence between satisfaction and customer loyalty at Saxohouse Coffee Shop. The results of the analysis show that there is a significant influence between service quality on Saxohouse Coffee Shop customer loyalty and customer satisfaction mediates the influence of service quality on customer loyalty, meaning that as customer satisfaction increases, the influence of service quality on customer loyalty can increase.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction



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 terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi” ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada 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. Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Hj. Idah Zuhro, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Nurul Asfiah., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan persetujuan dalam menyusun penelitian ini.
4. Dr. Eko Handayanto, M.M. selaku dosen wali kelas Manajemen J 2017 yang

telah sabar dalam membimbing, memberi arahan serta saran dan masukan guna memperlancar saya dalam menempuh kuliah selama ini.

5. Rohmat Dwi Jatmiko, Dr., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan, saran dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
6. Ardik Praharjo, S.AB., M.AB. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan, saran dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Terima kasih kepada diri saya sendiri Irvan Mahardika Syahputra yang sudah berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan skripsi dan berada di titik ini.
9. Kepada kedua orang tua saya Bapak Alim Bachri dan Ibu Emmy yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan, do'a dengan tulus, perhatian dan kasih sayang sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Kepada kakak dan adik saya Septha Ari Shandy dan Adinda Salsa Leviona yang selalu memberikan motivasi dan menghibur saya agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
11. Kepada sahabat-sahabat anggota Samiri saya yaitu Dimas, Aji, Kaje, Wildan,

Ubet, Aping, Najjo, dan sahabat seperjuangan saya Rozy yang selalu memberikan dukungan dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi.

12. Kepada sahabat karib SMA dan Rumah saya Alba, Arya, Dika, Anggit, Arul, WWE, yang selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan motivasi agar skripsi ini segera selesai.
13. Seluruh teman-teman Manajemen Cinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi.
14. Teman-teman seperjuangan Manajemen kelas J atas kerjasama yang luar biasa selama proses perkuliahan.
15. 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.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 10 Oktober 2023

Irvan Mahardika Syahputra

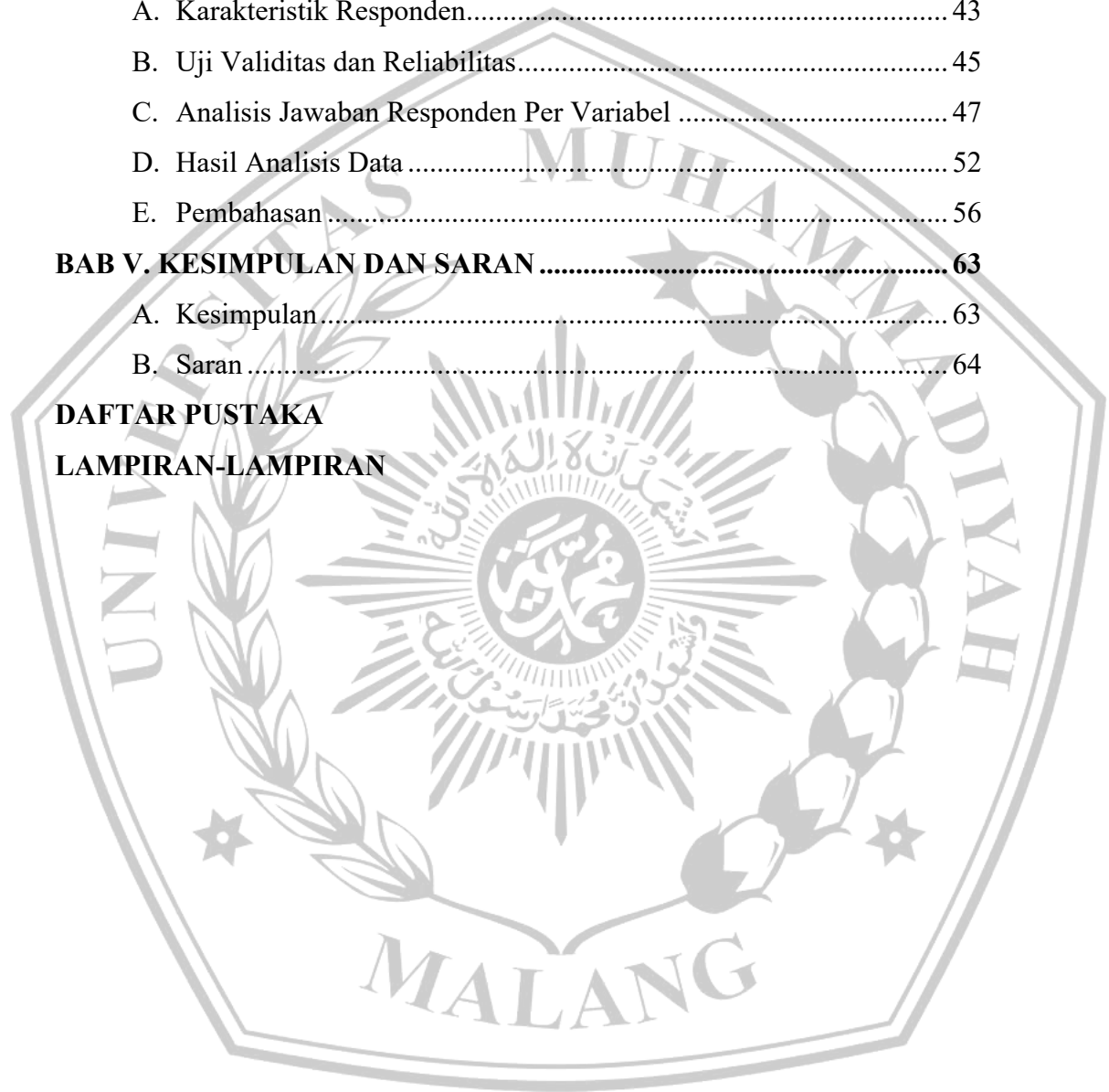
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRAC.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Loyalitas pelanggan	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Kualitas Pelayanan.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
A. Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Populasi dan Teknik Sampel	34
E. Jenis dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Pengukuran Data	36

H. Teknik Pengujian Instrumen.....	37
I. Teknik Analisis Data	39
J. Uji Hipotesis	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Karakteristik Responden.....	43
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
C. Analisis Jawaban Responden Per Variabel	47
D. Hasil Analisis Data	52
E. Pembahasan.....	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Operasional variable, dimensi, indicator dan pengukuran	31
Tabel 3.2 Pengukuran Data	37
Tabel 3.3 Distribusi index	40
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Sosial.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6 Kriteria Distribusi Index	47
Tabel 4.7 Hasil Distribusi Index Tentang Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Distribusi Index Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.9 Hasil Distribusi Index Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.11 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4.13 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	55

DAFTAR GAMBAR

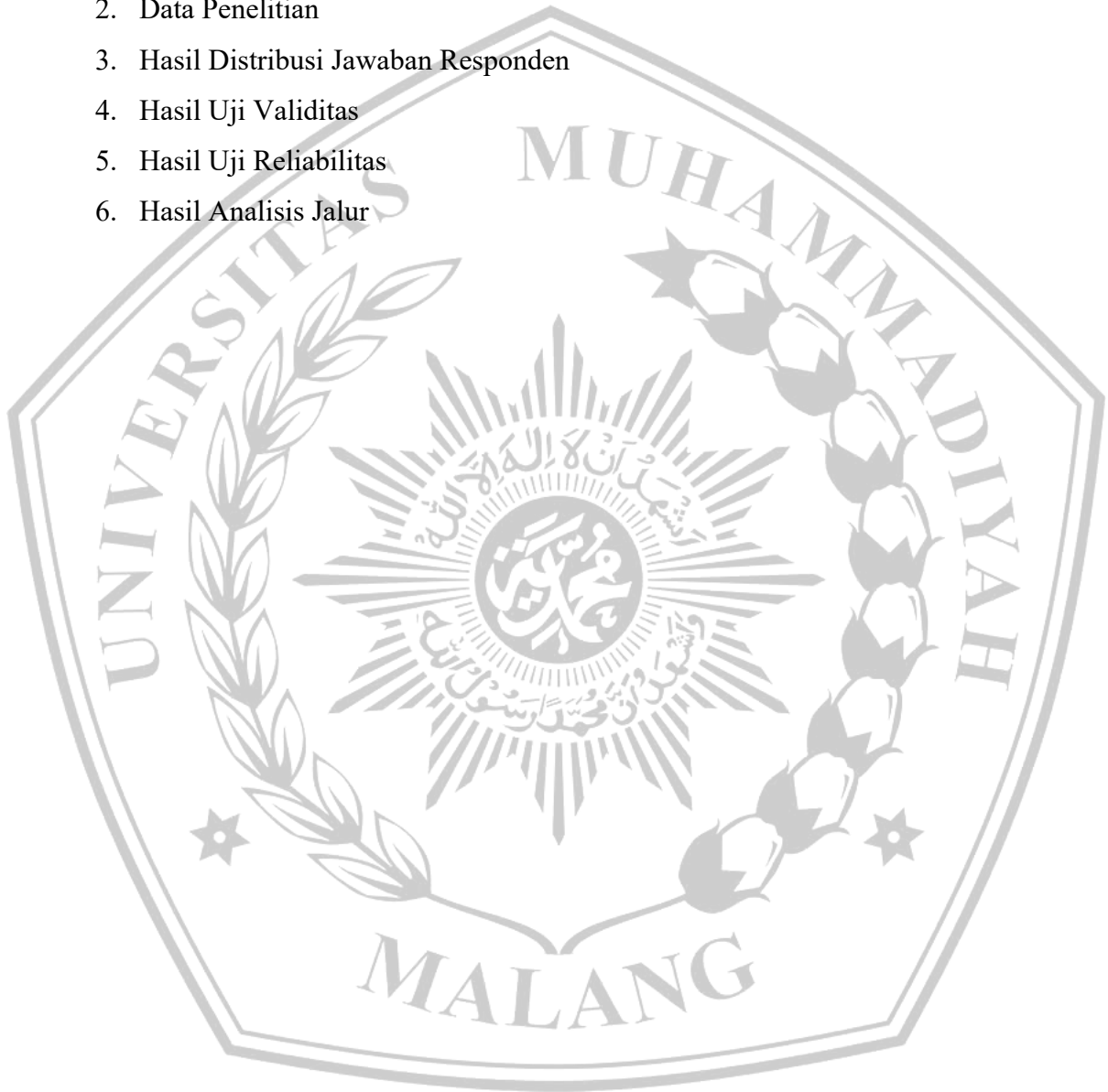
	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1 Hasil Analisis Antar Jalur.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Penelitian
3. Hasil Distribusi Jawaban Responden
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reliabilitas
6. Hasil Analisis Jalur



DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L., & Al-Nazer, N. (2010). Investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer's Perspective. In *International Journal of Marketing Studies* (Vol. 2, Issue 1). www.ccsenet.org/ijms
- Anwar, P. M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosda Karya.
- Azmi, M. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Green Cake dan Coffe Bandung*.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations* (Vol. 51, Issue 6). Psychological Association, Inc.
- Bitner, & Z. (2003). *Service Marketing*.
- Brad Sugars. (2006). *Instant Sales*. McGraw Hill Professional.
- Dewi & Andjarwati. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Jilbab Rabbani di Surabaya Timur).
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2006). *Manajemen sumber daya manusia dalam bisnis modern*. CV. Alfabeta.
- Ferry Anggriwan. (2017). *Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Loaylitas Pelanggan Studi Kasus B-Prend Café (Survey Pada B-Prend Cafe di Kabupaten Rembang)*.
- Gea, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Caritas Market Gunungsitoli) The Influence of Service Quality and Price Perception on Customer Loyalty With Consumer Satisfaction as a Mediation Variable (Case Study at Caritas Market Gunungsitoli)*. 9(2), 893–899.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gita Pawitra Soni Harsono, T. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Emosional Terhadap Kualitas Hubungan Dan Loyalitas Pelanggan Kfc Di Surabaya. In *Journal of Business and Banking* (Vol. 3, Issue 1). <http://suarapembaca.detik.com/>

- Griffin, J. (1996). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Simon and Chuster, Inc.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*. Mc graw hill.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty Edisi Revisi*. Erlangga.
- Hartono, A., Manajemen Perherhotelan, P., Ekonomi, F., & Kristen Petra, U. (2009). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya*.
- Inten, I. A., Utami, S., & Jatra, I. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. 4(7).
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Index Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & K. K. L. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. (2007). *Majaemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Pengendalian Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia*. Salemba Empat.
- Kotler. Philip, & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemenn Pemasaran*. Erlangga.
- Kraajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (1990). *Operations Management: Strategy and Analysis*. Addison-Wesley.
- Kristi, E. K. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Waroeng Spesial Sambel*.
- Kumala Sari. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Es Teler 77 Cabang Plaza Medan Fair. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Es Teler 77 Cabang Plaza Medan Fair*.
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Mardalis, A. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Balai Pustaka.
- Mbuthia, M. G., & Thaddaeus, E. (2015). Validating Customer Loyalty Model Using Structural Equation Modelling in a Kenyan Hospital. *OALib*, 02(04), 1–11. <https://doi.org/10.4236/oalib.1101213>

- Munawaroh, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deduren Bandung*.
- Mustofa, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Ekonomi & Kewirausahaan*.
- Nasution, N. (2004). *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*. Ghalia Jakarta Indonesia.
- Ojo, O. (2010). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry: Evidence From Nigeria* (Vol. 1, Issue 1).
- Padyawati Kusuma Shandra, M., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2016). *Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen*. *36 Management Analysis Journal*, 5(1). <http://maj.unnes.ac.id>
- RIyadi. (2015). *Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi*.
- Sembiring, J. I. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Mcdonald's MT.Hariyono Malang*.
- Siti, D., & Aryani, L. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Fast Food Pizza Hut Di Jakarta Selatan)*.
- Siwantara, W. (2011). *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporate Pt Telkomsel Bali)*. In *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 7, Issue 3).
- Solichin, I. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jember*.
- Sugiharto, S., & Wijaya, R. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto-Surabaya*.
- Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru.
- Takholy & Andjarwati. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan XI Prabayar Di Pamekasan)*.
- Thung, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap*.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategis*.
- Vivianli Liu. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Walker. (2001). *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective*.
- Winata. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* (Vol. 13, Issue 2).
- Yesina. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta: Vol. V* (Issue 3).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>
- Zikmund, W. G. , et al. (2007). *Marketing research*. Cengage Learning.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI (Studi Pada Pelanggan Coffee Shop SAXOHOUSE MALANG)

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES



Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%