

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Studi Kasus Pada Pelanggan toko online Pulvar.id di Shopee

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Dibuat oleh:

Yudha Eka Putra Adri

201810160311497

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2023**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada Pelanggan Toko Online Pular.id di Shopee)

Oleh:

Yudha Eka Putra Adri

201810160311497

Diterima dan disetujui
pada tanggal 16 September 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.


Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada Pelanggan Toko Online Pular.id di Shopee)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yudha Eka Putra Adri

NIM : 201810160311497

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 September 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. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

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

Penguji IV : Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.

2.

3.

4.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yudha Eka Putra Adri
Tempat/ Tanggal Lahir : Tulungagung, 20 November 1998
Asal Universitas (Jurusan) : Universitas Muhammadiyah Malang (Manajemen)

Dengan ini menyatakan bahwa karya dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada Pelanggan Pulvar.id di Shopee)” belum pernah di publikasikan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Malang, 17 september 2023



Yudha Eka Putra Adri

201810160311497

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul ***Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Toko Online Shopee Pulvar.id)*** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

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

1. Prof. Dr. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, MM., selaku Ibu Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Aniek Rumijati, M.M. selaku Dosen Wali Manajemen J 2018 Universitas Muhammadiyah Malang
5. Dr. Ratih Juliati, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan, saran dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Novi Puji Lestari, SE., MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan

pengarahan, saran dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Terimakasih untuk Dr. Aniek Rumijati, MM. selaku dosen wali yang selalu membimbing dan mengarahkan saya.
8. Bapak/Ibu Penguji yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orangtua saya, kakak dan adik saya yang telah memberikan dukungan serta doa untuk kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
11. Terimakasih untuk teman-teman Manajemen J 2018 yang selalu memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembar catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

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

Billahitaufiq Wal Hidayah. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Malang 17 September, 2023

Yudha Eka Putra Adri

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	15
C. Batasan Masalah	16
D. Tujuan penelitian	16
E. Manfaat penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Tinjauan Penelitian terdahulu	18
B. Landasan teori.....	18
C. Kerangka Pikir Dan Perumusan Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis penelitian.....	32
C. Populasi dan Teknik pengambilan sampel.....	32
D. Definisi operasional dan pengukuran variable.....	34
E. Jenis dan Sumber data.....	37
F. Teknik pengumpulan data.....	38
G. Teknik pengukuran data.....	38
H. Uji Instrumen.	39
I. Teknik Analisis Data.....	41
J. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Deskripsi Jawaban Responden	49
C. Hasil Penelitian	54
D. Uji Instrumen	52
E. Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Keterbatasan Penelitian.....	105
C. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Loyalitas Pelanggan	19
Gambar 2. 2 Model Kepuasan Pelanggan Mowen.....	22
Gambar 2. 3 Model <i>Total Perceived Quality</i> Gronroos	26
Gambar 2. 4 Kerangka Pikir Penelitian	28
Gambar 4. 1 Histogram Model I	67
Gambar 4. 2 P-Plot Model I	68
Gambar 4. 3 Histogram Model II.....	70
Gambar 4. 4 P-Plot Model II.....	70
Gambar 4. 5 Model Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	77
Gambar 4. 6 Hasil Nilai Z dari Uji Sobel	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna <i>E - commerce</i> tertinggi April 2021	8
Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan <i>E – commerce</i> di Indonesia Kuartal VI 2020 dan Kuartal VI 2021	9
Tabel 1. 3 Toko online menjual bubuk minuman	11
Tabel 1. 4 Jumlah pencarian kategori minuman Agustus 2022	11
Tabel 1. 5 Perbandingan dengan Toko lain kuartal 1 2022.....	13
Tabel 1. 6 Data Toko Pulvar.id Kuartal 1 2022	14
Tabel 1. 7 Perbandingan pembeli Individu dan UMKM kuartal 1 2022.....	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Skala Linkert.....	39
Tabel 3. 3 Rentang Skala Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	50
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan jumlah pembelian	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 7 Variabel Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4. 8 Variabel Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4. 9 Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov Test pada Model I. 69	
Tabel 4. 11 5 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov Test pada Model II	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4. 13 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4. 14 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4. 15 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total X, Z, dan Y	76
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	78
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Sobel.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu.....	112
Lampiran 2 Pra Test.....	126
Lampiran 3 Kuisisioner	129
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	146
Lampiran 4 Hasil uji instrument	146
Lampiran 5 Uji Reabilitas.....	150
Lampiran 6 Uji Normalitas	153
Lampiran 7 Hasil Olahan Path Analisis.....	157



DAFTAR PUSTAKA

- A.A Ayu Atika Paramitha Wendha, I Ketut Rahyuda, & I. Gst. A. Kt. G. Suasana. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, 19-27.
- Adyanto, B. C., & Santosa, S. B. (2018). *Pengaruh Kualitas layanan, Brand*
- Aina Mardhiyah, K., & Rahayu Tri Astuti, S. (2021) Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel mediasi (Study kasus pada pelanggan Gofood di Kota Semarang) *Diponegoro Journal of Management* 10(3 (1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>)
- Anggraini Fifi, A. B. (2020). Pengaruh Harga, Promisi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Volume 08 Nomor 03*, 86-94.
- Aridara Nastiti, Sri Rahayu Tri Astuti. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Kota Semarang. *Diponegoro Jurnal Management*, Volume 8, 126-136.
- Arsyanti, N. M., & Astuti, R. T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk,
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019) Pengaruh kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19>
- Chusnul Rofiah, Dwi Wahyuni. (2017). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. 69-82.
- Clow, Kenneth E. and Donald Baack (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications*. 8th Edition. USA: Pearson.
- Chinomona, R., & Maziriri, E. T. (2017). The influence of brand awareness, brand association and product quality on brand loyalty and repurchase intention: A case of male consumers for cosmetic brands in South Africa. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(1), 143–154. <https://doi.org/10.24052/jbrmr/v12is01/tiobabaapqoblariacomcfbisa>
- Darmawan, D. (2019). Kualitas Produk, Kesadaran Merek dan Harga serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Dewi

Kahyangan di Kota Jombang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 8, Nomor 2, 75-88.

Defiana, F., S. S., & R. S. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 17, 128-137.

Dennisa, E. A., Santoso, S. B., & Manajemen, J. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Gita Cahyani, F. (2016).

Gustiani, D., Putri, D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis pengaruh kualitas jasa, nilai yang dirasakan citra merk melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas (Studi pada PT. Pos Indonesia(Persero)) *Diponegoro Journal Of Management* 7(1), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
Image, Harga Dan Kepercayaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi layanan E-commerce Berrybenka.com). 7(1). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(2), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Lintang Lilla Maulidina, & Sanaji Sanaji. (2020). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh Keterikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kayoon Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 8 Nomor 4, 1362-1369.

Manajemen, S., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2017) *Pengaruh Pencitraan, Kualitas Priduk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan Merkk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa*. 6(3), 1674–1700.

N.P.S. Supertini N.L.W.S.Telagawathi N.N. Yulianti. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya disingaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No, 61-43.

Oliver, R. L. 2010. Satisfaction: ABehavioral Perspective on TheCustomer.

New York:McGraw-Hill.

- Putra, S. D., & Ekawati, N. W. (2017). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra*
- Rachmawati, D. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Mediasi Dalam Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga terhadap loyalitas pelanggan Lipstik SariAyu *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 9).
- Sabda, O. C., & Mediti, P. (2020). Pengaruh harga kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Shopee *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 8).
- Setyaningsih, O., Manajemen, M., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2014.). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Oktania Setyaningsih. *Jurnal Bisnis & Manajemen* Vol. 14, No. 2, 2014 : 67 -80
Sonang Sitohang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020) 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>
- Sugiharto, S., & Wijaya, R. A. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya
- Sulistiyadi, S. A. (n.d.). Pengaruh kualitas layanan, Harga dan aksesibilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan *Hening Widi Oetomo Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.*
- Surni, & Sulaiman. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Swalayan Sena Rembung Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 4, No. 2, 184-198.
- Suwandi, Andi Sularso, & Imam Suroso. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Program Pascasarjana Universitas Jember*, Vol XIV, 68-84.
- Thungasal, C. E., & Siagian, I. H. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Kasuari (Vol. 7, Issue 1).
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta : Andi.
- Tools, J. M., Siregar, N., Dan, M. S., Fadillah, H., Dosen, S. E., Program, A., Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Mangun jaya 2 Tambun Selatan). In *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jurnal STEI Ekonomi* (Vol. 26).

Vinny Dwi Rahim Safavi, & Hawigny. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar. *JURNAL MANAJEMEN UNMUL*, VOL. 13 (1), 142-150.

Wahyu Rusdiyanto, & Sri Suranti. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi manajemen*, 1, Volume 18 Nomor 1, 15-28.

Willyanto Agiesta, Achmad Sajidin , & Perwito. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 5 No. 2, 1653-1664.

Yessi Agustianti, Alwi Suddin, & Retno Susanti. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survey Pada Pengguna Jasa Layanan Kantor Pos Boyolali). *urnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol 12 no 1, 61-68.



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

ORIGINALITY REPORT

12%	11%	4%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id	4%
	Internet Source	
2	Submitted to Sriwijaya University	4%
	Student Paper	
3	etheses.uin-malang.ac.id	2%
	Internet Source	
4	databoks.katadata.co.id	2%
	Internet Source	
5	repository.ub.ac.id	2%
	Internet Source	

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		