

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
DI KEDAI KOPI TEKNO BANYUWANGI**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**MOH. FAJAR FIRMANSYAH**  
**18012010191/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
DI KEDAI KOPI TEKO BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh:**

**MOH. FAJAR FIRMANSYAH**  
**18012010191/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
DI KEDAI KOPI TEKO BANYUWANGI**

Disusun Oleh:

**MOH. FAJAR FIRMANSYAH**  
**18012010191/FEB/EM**

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal :

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Pembimbing Utama**

**Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si**  
**NIP. 196508141991032001**

**Dra. Ec. Nuruni Ika KW, MM.**  
**NIP. 196310091991032001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

24 AUG 2023

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si.**  
**NIP. 196304201991032001**

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS  
KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Moh. Fajar Firmansyah  
NPM : 18012010191  
NIK : 3510131808000005  
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 18 Agustus 2000  
Alamat : Dsn. Krajan , Ds. Blimbingsari , Banyuwangi  
Judul Artikel : The Effect of Service Quality on Consumer Loyalty with  
Consumer Satisfaction as a Moderation Variable at  
Banyuwangi Kopiteko Shop

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 18 Agustus 2023  
yang menyatakan,

  
METERAI  
TEMPEL  
5FB09AJX558909674

Moh. Fajar Firmansyah

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis Alm. H. Bisri dan Hj. Sani, yang telah memberikan dorongan, kasih sayang dan bantuan secara moril atau materil demi lancarnya penyusunan Skripsi.
2. Dra. Ec. Nuruni Ika KW, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
3. Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Savira Aprilia selaku kekasih saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai penyempurnaan Skripsi ini. Semoga ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 18 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Loyalitas Konsumen.....	18
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	23
2.3.2 Hubungan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel moderasi antara.....	23
2.4 Kerangka Konseptual .....	24
2.5 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Operasional dan Variabel.....	23
3.1.1 Kualitas Pelayanan (X) .....	23
3.1.2 Loyalitas Konsumen (Y) .....	25
3.1.3 Kepuasan Konsumen (Z).....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Pengukuran Variabel.....	27
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1 Populasi.....	28

3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Sumber Data.....	29
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	29
3.6.1 Metode Analisis Data.....	29
3.6.2 Cara Kerja PLS .....	31
3.6.3 Langkah-langkah PLS.....	32
3.6.4 Asumsi PLS.....	37
3.6.5 Ukuran Sampel.....	37
3.6.6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.2 Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Karakteristik Responden .....	40
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	41
4.2.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	44
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Z) .....	46
4.3 Analisis Data .....	47
4.3.1 Outer Model .....	47
4.3.2 Inner Model.....	54
4.3.3 Uji Hipotesis .....	55
4.4 Pembahasan.....	57
4.4.1 Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	57
4.4.2 Kepuasan Konsumen Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan..	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengunjung Kedai Kopi Teko April-September 2022.....	3
Gambar 1.2 Keluhan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kedai.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Model PLS .....	48



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> antar Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap .....	7
Tabel 3.1 Skala Likert .....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.2 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X).....	41
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Loyalitas Konsumen (Y) .....	44
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Z).....	46
Tabel 4.5 <i>Outer Loading</i> antara Indikator dengan Variabel .....	49
Tabel 4.6 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	52
Tabel 4.7 Validitas Diskriminan .....	53
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.9 Uji Ketepatan Model.....	54
Tabel 4.10 Uji Hipotesis .....	56
Tabel 4.11 <i>Gap Research</i> .....	61

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
DI KEDAI KOPI TEKO BANYUWANGI**

**MOH. FAJAR FIRMANSYAH**  
**19012010056 / FEB / EM**

**Abstraksi**

Minum kopi di kedai kopi telah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia, kedai kopi juga menjadi tujuan beberapa kegiatan tertentu, seperti bertemu dengan klien, sebagai tempat ajang sosialisasi, atau sebagai tempat belajar bagi kalangan pelajar dan mahasiswa. makin berkembang dan bertambahnya pelaku bisnis di bidang kedai kopi, maka semakin membuat pelaku usaha ditantang untuk dapat bersaing di pasar yang kompetitif dan dinamis..Tujuan dari dilangsungkannya penelitian ini ialah guna memperoleh beberapa informasi serta menganalisis pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi di kedai kopiteko Banyuwangi.

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi jenis penelitian deskriptifkuantitatif, serta menerapkan non probability sampling dengan teknik purposive sampling kepada 91 responden konsumen kedai kopiteko. Seluruh hipotesis di dalam penelitian ini diuji dengan menerapkan penganalisisan yang mengadopsi SEM berbasis komponen dengan menggunakan PLS. Kuisisioner online yang dilakukan dengan memanfaatkan Google Form menjadi alat ukur yang diterapkan di dalam penelitian ini.

Berdasarkan perhitungan secara statistik, peneliti mendapati bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen kedai kopiteko secara signifikan dan kepuasan konsumen tidak dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, Kepuasan konsumen*