

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya)

SKRIPSI



OLEH:

SALSABILA RAMADHANI RAHMAN

20042010001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya)

Disusun Oleh

Salsabila Ramadhani Rahman
NPM. 20042010001

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya)**

Disusun Oleh :
SALSABILA RAMADHANI RAHMAN
NPM. 20042010001

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 7 Maret 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dra. SONJA ANDARINI, M.Si
NIP. 196503261993092001

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dr. NURHADI, M.Si
NIP. 196902011994031001

2. Sekretaris



Dra. SONJA ANDARINI, M.Si
NIP. 196503261993092001

3. Anggota



Dr. RUSDI HIDAYAT NUGROHO, M.Si
NIP. 196112241989031007

Mengetahui

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**



Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabila Ramadhani Rahman
NPM : 20042010001
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 7 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan



Salsabila Ramadhani R.
NPM. 20042010001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya)”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini. Adapun pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.

4. Kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Serta adik dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman inthekest (Bidat, Rinda, Caca, Tia, Hana) yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh sahabat dan teman-teman Administrasi Bisnis penulis yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Kepada diri saya sendiri, Salsabila Ramadhani Rahman. Terimakasih telah bertahan sampai titik ini dan tidak menyerah sesulit apapun rintangan ataupun proses penyusunan skripsi ini. Saya berharap tetap rendah hati, terus tumbuh dan belajar dalam perjalanan hidup ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat di harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, 7 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pemasaran.....	17
2.2.3 Kepercayaan	22
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	33
2.3.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	33
2.4 Kerangka Berpikir.....	34
2.5 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.2.1 Definisi Operasional	37
3.2.2 Pengukuran Variabel	40
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	41
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.4 Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Jenis Data.....	43

3.4.2	Sumber Data	44
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.6	Model Analisis Data	45
3.6.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
3.6.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
3.7	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	49
3.8	Uji Hipotesis	52
3.9	Jadwal Penelitian	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Hasil Penelitian dan Penyajian Data	54
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian	57
4.2	Analisis PLS-SEM	70
4.2.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	70
4.2.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
4.3	Pembahasan.....	79
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
4.3.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.3.4	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	82
4.3.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	83
4.3.7	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	84
4.4	Kendala Penelitian	85
4.5	Perbandingan Penelitian Terdahulu	85
BAB V	PENUTUP.....	88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Produksi Kopi di Indonesia Tahun 2017-2022.....	2
Gambar 1. 2 Grafik Konsumsi Kopi Nasional 2016-2021.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 3. 1 Gambar Diagram Jalur	50
Gambar 4. 1 Gambar Logo Kopi Janji Jiwa.....	53
Gambar 4. 2 Gambar Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Award 2023 di Indonesia.....	6
Tabel 3. 1 Bobot Skala Pengukuran.....	41
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4. 1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Klasifikasi Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4. 4 Klasifikasi Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	56
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	57
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kepercayaan (X2)	61
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	63
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	65
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading Melalui Uji PLS Algorithm.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Average Variance Extracted (AVE) Melalui Uji Pls Algorithm	68
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loading Melalui Uji Algorithm	69
Tabel 4. 12 Hasil Composite Reliability Melalui Uji PLS Algorithm.....	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji R-Square Melalui Uji PLS Algorithm.....	72
Tabel 4. 14 Hasil Path Coefficients Melalui Uji Bootstraping	73
Tabel 4. 15 Hasil Path Coefficients Melalui Uji Bootstraping (<i>Indirect Effect</i>)....	75
Tabel 4. 16 Perbandingan Hasil Penelitian	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 : Tabulasi Data Karakteristik Responden	98
Lampiran 3 : Tabulasi Data Jawaban Responden	100
Lampiran 4 : Outer Loading.....	110
Lampiran 5 : Composite Reliability dan AVE.....	110
Lampiran 6 : Cross Loading.....	110
Lampiran 7 : Model Cronbach Alpha (<i>Outer Model</i>)	111
Lampiran 8 : Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	111
Lampiran 9 : R Square (R^2).....	111
Lampiran 10 : Path Coefficients	111
Lampiran 11 : Indirect Effect.....	111

ABSTRAK

Salsabila Ramadhani Rahman, 20042010001, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya). Pembimbing Dra. Sonja Andarini, M.Si

Pertumbuhan bisnis saat ini telah berkembang pesat terutama dalam industri *Food and Beverage* (F&B). Khususnya dibidang kuliner bisnis kedai kopi. Sehingga konsumsi kopi pun menjadi meningkat dan kedai kopi beragam. Pentingnya setiap perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan dan kepercayaan pada pelanggan melalui kepuasan pelanggan agar dapat mencapai tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang membeli dan mengonsumsi produk Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden. Sumber data diambil melalui kuesioner, buku, website dan literatur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Partial Least Square* untuk menguji hubungan antara satu atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Serta kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Salsabila Ramadhani Rahman, 20042010001, The Influence Of Service Quality and Trust On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Study On Consumers Of Janji Jiwa Rungkut Coffee Surabaya) Supervisor Dra. Sonja Andarini M.Si

Business growth today has grown rapidly, especially in the Food and Beverage (F&B) industry. Especially in the culinary field of the coffee shop business. So that coffee consumption has increased and coffee shops are diverse. The importance of each company is required to provide service and trust to customers through customer satisfaction in order to achieve a high level of customer loyalty. This study aims to determine the effect of service quality and trust on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable at Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. This type of research uses quantitative research. The population in this study are consumers who buy and consume Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya products. Sampling in this study using purposive sampling technique with a total of 100 respondents. Data sources were taken through questionnaires, books, websites and literature. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires using Google Form. The data analysis technique used in this study is to use Partial Least Square to test the relationship between one or more independent variables and the dependent variable. The results of this study indicate that service quality and trust affect customer loyalty, service quality and trust affect customer satisfaction, satisfaction affects customer loyalty, service quality affects customer loyalty, and service quality affects customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Trust, Customer Loyalty, Customer Satisfaction