

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus di Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Agribisnis
Untuk Menyusun Skripsi



Oleh :
NOR RAHMAT SYAIKHUDDIN
NPM : 18024010107

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi Kasus di Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik)

Oleh :

NOR RAHMAT SYAIKHUDDIN
NPM : 18024010107

Telah diterima pada tanggal
20 Januari 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 200 1


Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si.
NIP. 19601227 199103 200 1

Mengetahui :

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 200 1

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi Kasus di Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik)

Oleh :

NOR RAHMAT SYAIKHUDDIN
18024010107

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian


Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Selasa tanggal 31 Desember 2024

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pedamping

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 200 1


Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si.
NIP. 19601227 199103 200 1

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Dr. Ir. S. Wanti Mandari, MP
NIP. 19631208 199003 2001


Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 200 1

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2022 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarism, maka saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus di Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik)”** menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarism.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 21 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Nor Rahmat Syaikhuddin
18024010107

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus di Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik)” Skripsi ini diajukan untuk penelitian guna menyusun skripsi pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dan memberikan arahan serta dukungan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya sebagai penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P. selaku dosen pembimbing pendamping, atas kesempatan, arahan serta bimbingannya selama ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh dosen dan tenaga pendidik di Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kepala toko Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik beserta karyawan dan karyawan yang telah membantu dalam proses penelitian.

5. Orang tua penulis yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan kesabarannya selama ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada penulisan yang sempurna. Oleh karena itu Skripsi ini tentu masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Penulis mengharapkan kritik dan saran agar Skripsi ini bisa menjadi lebih baik.

Surabaya, Januari 2025

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus di Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik)**

Nor Rahmat Syaikhuddin¹, Hamidah Hendrarini², Nuriah Yuliati³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang diberikan di Janji Jiwa 213 Gressmall. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik purposive sampling untuk menentukan sampel sebanyak 100 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan *Partial Least Squares* (SEM PLS). Hasil analisis menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, dengan nilai $p < 0,05$. Hasil penelitian ini memperkuat pendapat bahwa kualitas pelayanan yang maksimal dapat meningkatkan kepuasan konsumen, yang pada gilirannya berkontribusi signifikan terhadap peningkatan loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar pengelola Janji Jiwa 213 Gressmall diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan serta meningkatkan tingkat loyalitas konsumen.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between the level of consumer satisfaction and the quality of service provided at Janji Jiwa 213 Gressmall. The approach used in this study is non-probability with a purposive sampling technique to determine a sample of 100 respondents. The data obtained was analyzed using the Structural Equation Modeling method with Partial Least Squares (SEM PLS). The results of the analysis showed that there was a significant correlation between consumer satisfaction and service quality on consumer loyalty, with a $p < \text{value of } 0.05$. The results of this study reinforce the opinion that maximum service quality can increase consumer satisfaction, which in turn contributes significantly to increasing consumer loyalty. Based on these results, it is recommended that the management of Janji Jiwa 213 Gressmall is expected to continue to maintain and improve the quality of service to strengthen relationships with customers and increase the level of consumer loyalty.

Keywords : service quality, consumer satisfaction, consumer loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1. Kualitas Pelayanan	20
2.2.2. Kepuasan Konsumen	21
2.2.3. Loyalitas Konsumen	24
2.2.4. Faktor Loyalitas Konsumen	25
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Hipotesis	30
III. METODE PENELITIAN	31
3.1. Lokasi dan Objek Penelitian	31

3.2.	Metode Penentuan Sampel	31
3.3.	Metode Pengumpulan Data	33
3.3.1.	Data Primer	33
3.3.2.	Data Sekunder	34
3.4.	Definisi Operasional & Pengukuran Variabel	34
3.5.	Analisis Data	35
3.5.1.	Uji Instrumen	36
3.5.2.	Analisis Deskriptif	37
3.5.3.	SEM PLS	37
3.5.4.	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	38
3.5.5.	<i>Inner Model</i> (Model Struktural)	41
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2.	Karakteristik Konsumen	47
4.2.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2.	Responden Berdasarkan Umur	48
4.2.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.2.4.	Responden Berdasarkan Status	49
4.2.5.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.3.	Hasil Uji Analisis Data	51
4.3.1.	Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	51
4.3.2.	Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	55
4.4.	Pembahasan	58
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	58

4.4.2. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	62
4.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan	66
4.4.4. Indikator Kepuasan Konsumen	66
4.4.5. Indikator Loyalitas Konsumen	67
V. KESIMPULAN	68
5.1. Simpulan	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.2.	<i>Skala Likert</i>	36
4.1.	Harga Produk Janji Jiwa 213 Gressmall Gresik	46
4.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3.	Responden Berdasarkan Umur	48
4.4.	Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.5.	Responden Berdasarkan Status	50
4.6.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.7.	<i>Nilai Cross Loading</i>	53
4.8.	Hasil Pengujian Validitas Diskriminasi Nilai Kuadrat AVE	54
4.9.	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	55
4.10.	<i>Goodness of Fit</i>	56
4.11.	Uji Hipotesis	58
4.12.	Hasil <i>Path Coefficient</i> Indikator Kualitas Pelayanan	60
4.13.	Hasil <i>Path Coefficient</i> Indikator Kepuasan Konsumen	64

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1.	<i>Review</i> Konsumen (1) Janji Jiwa 213 Gressmall	5
1.2.	<i>Review</i> Konsumen (2) Janji Jiwa 213 Gressmall	6
2.1.	Kerangka Pemikiran	29
3.1.	Diagram Jalur <i>Partial Least Square</i>	43
4.1.	Konstruksi Diagram Jalur	52
4.2.	Hasil <i>Output</i> Model WarpPLS 8.0	57

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	76
2.	Jawaban Responden	80
3.	Hasil Uji Analisis Data Menggunakan WarpPLS 8.0	83