

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI RUSA.CO *COFFESHOP AND BEVERAGES*
KABUPATEN LUMAJANG**

SKRIPSI



Oleh:

Maeda Alifvania Aurelia

NPM. 21042010191

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan
Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rusa.Co
Coffeshop And Beverages Kabupaten Lumajang**

Disusun Oleh :

**Maeda Alifvania Aurelia
NPM. 21042010191**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui,
Pembimbing Utama**

**Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik**

**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan
Kepercayaan Terhadap Loyaltas Pelanggan Di Rusa.Co
Coffeshop And Beverages Kabupaten Lumajang

Disusun Oleh:

Maeda Alifvania Aurelia
NPM. 21042010191

Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 16 Juli 2025

Menyetujui:

PEMBIMBING
UTAMA

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA.
NPT. 211/19771204337

2. Sekretaris

Yanda Baya Kusuma, S.AB., M.AB.
NIP. 198910302020121007

3. Anggota

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maeda Alifvania Aurelia
NPM : 21042010191
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Maeda Alifvania Aurelia
NPM. 21042010191

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rusa.Co Coffeshop And Beverages Kabupaten Lumajang”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua saya Bapak Ivan Januar dan Ibu Purniasih yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang dan dukungannya baik moral dan meterial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, MSi. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing.
5. Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
6. Seluruh Teman Teman yang senantiasa menemani, menghibur mendukung sehingga penulis bersemangat menjalani kuliah.

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

Surabaya, 20 Januari 2025

Maeda Alifvania Aurelia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Pemasaran	14
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	21
2.2.4. Kepercayaan.....	23
2.2.5. Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3. Hubungan Antar Variabel	30
2.4. Kerangka Pemikiran.....	32
2.5. Hipotesis	33
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Metode Penelitian	35
3.2. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel.....	35
3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian	41

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7. Teknik Analisis Data.....	48
3.8 Uji Hipotesis	54
3.9. Jadwal Penelitian.....	58
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Rusa.co <i>Coffeshop and Beverages</i>	60
4.1.2 Gambaran Variabel dan Indikator Penelitian.....	63
4.1.3 Penyajian Data	65
4.2 Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	78
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabelitas	78
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.2.4 Uji Hipotesis	91
4.3 Pembahasan.....	96
4.3.1 Pengaruh Uji Simultan (Uji F).....	96
4.3.2 Pengaruh Uji Parsial (Uji t)	98
4.4 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	105
BAB V.....	110
PENUTUP.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendapatan Tahunan	3
Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan Loyal	4
Gambar 1. 3 Penjualan Produk Utama	5
Gambar 3.1 Skala Likert	33
Gambar 3.2 Kurva Uji T	56
Gambar 3.3 Kurva Uji F	58
Gambar 4. 1 Logo Rusa.co coffee & beverages	60
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas	82
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	46
Tabel 3.2 Ketentuan Durbin Waston.....	53
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan	68
Tabel 4. 4 karakteristik berdasarkan domisili	69
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan Jumlah pembelian	70
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 7 Jawaban responden kepuasan pelanggan	72
Tabel 4. 8 Jawaban responden kepercayaan	73
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan.....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji autokorelasi	86
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	88
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	90
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	91
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	94

ABSTRAK

Maeda Alifvania, 2025, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rusa.Co Coffeshop And Beverages Kabupaten Lumajang

Perkembangan bisnis pada era revolusi industri 4.0 sangat pesat sehingga menjadikan daya saing bisnis ketat dan kompetitif, maka strategi yang tepat agar bisnis dapat mengikuti persaingan. Terutama bisnis sejenis, seperti bisnis dalam bidang food and baverage. Pertumbuhan cafe terus meningkat di Kabupaten Lumajang menjadikan persaingan bisnis dalam bidang cafe semakin ketat dan kompetitif. Kualitas pelayanan menjadi hal prioritas dalam bisnis, kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. dengan menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode probability sampling. Dengan melakukan penyebaran kuesioner yang sesuai kriteria. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 25. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. dengan demikian agar dapat terus bersaing pada pasar Rusa.co Caffeshop and Beverages harus mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Maeda Alifvania, 2025, Analysis of the Influence of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust on Customer Loyalty at Rusa.Co Coffeeshop and Beverages in Lumajang Regency

The rapid development of business in the era of the Industrial Revolution 4.0 has resulted in tight and competitive business competition, making it necessary to implement appropriate strategies to remain competitive. This is especially true for businesses in the food and beverage sector. The growing number of cafés in Lumajang Regency has intensified the competition in the café industry. Service quality has become a top priority in business, as it can fulfill customer needs and satisfaction, which in turn affects customer loyalty. This study aims to examine the influence of service quality, customer satisfaction, and trust on customer loyalty. It uses an associative research type with a quantitative approach. The sample was obtained using the probability sampling method by distributing questionnaires based on predetermined criteria. The study employs multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS 25 software. The results of the study indicate that service quality has a significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, and trust also has a significant effect on customer loyalty. Therefore, in order to remain competitive in the market, Rusa.co Coffeeshop and Beverages must maintain and improve service quality, customer satisfaction, and trust to enhance customer loyalty.

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