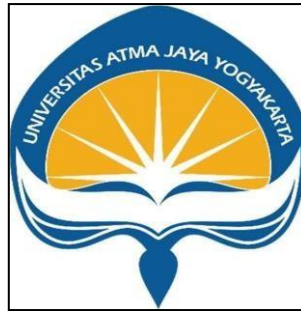


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MIE GACOAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika**



Disusun oleh:

Desnaita Br Bangun

NPM: 190324888

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

Skripsi
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:
DESNITA BR BANGUN
NPM: 190324888

Yang telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing

Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.

12 Juni 2023

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

DESNAITA BR BANGUN

NPM : 190324888


telah dipertahankan di depan panitia penguji

pada tanggal 13 Juli 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

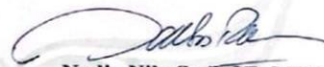


Mahestu N Krisjanti, SE., M.Sc. IB, Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.



Nadia Nila Sari, SE., MBA

Yogyakarta, 13 Juli 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Merupakan hasil karya sendiri, baik dari pernyataan, ide, serta kutipan langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan dari orang lain. Saya telah nyatakan secara tertulis di skripsi ini pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruh dari skripsi saya, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma jaya Yogyakarta.

Yogyakarta,

Yang menyatakan



Desnaita Br Bangun

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia-nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta". Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tanpa dukungan dari keluarga, dosen pembimbing dan teman-teman semua, Penulisan skripsi ini tidak akan maksimal. Maka dari itu, peneliti sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang sudah bersedia untuk membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, peneliti berterima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Orang tua dan semua keluarga, yang tidak pernah berhenti memberi dukungan kepada peneliti sehingga penulis tetap semangat dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Th. Agung M, Harsiwi, SE., M.Si. sebagai dosen pembimbing skripsi yang terus membimbing dengan sabar dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
4. Kepada teman-teman saya semua yang selalu memberi semangat dan menemani peneliti dalam mengerjakan skripsi.
5. Kepada pihak-pihak yang sudah bersedia membantu dalam mengisi kuesioner yang telah dibagikan peneliti.
6. Kepada pihak-pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang bersedia membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kesalahan

dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti minta maaf jika masih banyak kekeliruan tata bahasa dalam penulisan skripsi ini. Peneliti berharap, penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca skripsi ini. Atas perhatiannya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Yogyakarta,.....



Desnaita Br Bangun

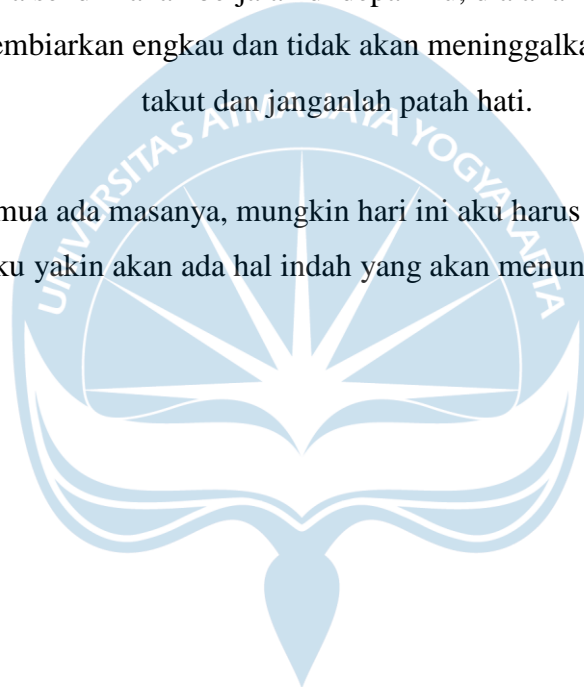


MOTTO

Ulangan 31:8

Sebab Tuhan, dia sendiri akan berjalan di depanmu, dia akan menyertai engkau, dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau; janganlah takut dan janganlah patah hati.

Aku percaya semua ada masanya, mungkin hari ini aku harus berjuang keras namun, aku yakin akan ada hal indah yang akan menunggu aku.



DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	7
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Laporan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kualitas Pelayanan	10
2.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.3. Loyalitas Pelanggan	15
2.4. Penelitian Terdahulu	17
2.5. Kerangka Penelitian	22
2.6. Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28

3.1. Lokasi Penelitian.....	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.4. Data Penelitian	30
3.5. Metode Pengumpulan Data	30
3.6. Instrumen Penelitian	31
3.7. Metode Pengujian Instrumen	33
3.7.1 Uji Validitas	33
3.7.2. Uji Reliabilitas	34
3.8. Metode Analisis Data.....	34
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	34
3.8.2. Analisis Regresi Mediasi.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Profil Responden.....	39
4.2. Hasil Pengujian Instrumen	41
4.2.1. Uji Validitas	41
4.2.2. Uji Reliabilitas	42
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.3.2. Variabel Kepuasan Pelanggan	45
4.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	47
4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelayanan	48
4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
4.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh	
Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	53
4.8. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	65
5.1. KESIMPULAN.....	65

5.2. IMPLIKASI MANAJERIAL.....	66
5.3. KETERBATASAN PENELITIAN.....	68
5.4. SARAN.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Profil Responden.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.4 Penilaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.5 Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.6 Penilaian Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.7 Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 4.8 Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.9 Uji Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.10 Hasil Regresi Analisis Jalur	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1 Analisis Jalur	55





Lampiran 1 Statistik Deskriptif Responden	73
Lampiran 2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	78
Lampiran 3 Kuesioner.....	81
Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	82
Lampiran 5 Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t).....	84
Lampiran 6 Rekap Data Kuesioner	86



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Desnita Br Bangun

NPM: 190324888

Pembimbing

Th. Agung. Harsiwi, SE., M.SI

Abstrak

Membuat pelanggan merasa puas merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Jika pelanggan merasa puas maka dapat menciptakan loyalitas pada pelanggan. Banyak cara yang dilakukan perusahaan untuk membuat pelanggan merasa puas, salah satu cara yang bisa dilakukan perusahaan untuk membuat pelanggan puas yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Ketika pelanggan merasa puas, kemungkinan besar pelanggan tersebut akan melakukan pembelian lagi. Memberikan kualitas pelayanan yang tinggi kepada pelanggan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, kepuasan yang dirasakan pelanggan mampu menciptakan pelanggan yang loyal.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam mengumpulkan data, penulis menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Mie Gacoan dengan ketentuan mengetahui produk Mie Gacoan, berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta dan, sudah pernah melakukan

pembelian Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta minimal 2 kali.

Adapun metode pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi sederhana, analisis regresi mediasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta, adanya pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta, adanya pengaruh signifikan dan positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta, dan terakhir kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta.



BAB I

PENDAHULUAN