

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS
PELANGGAN DI CAFE FR92**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Marianus Rinaldy Anjaya Tjong

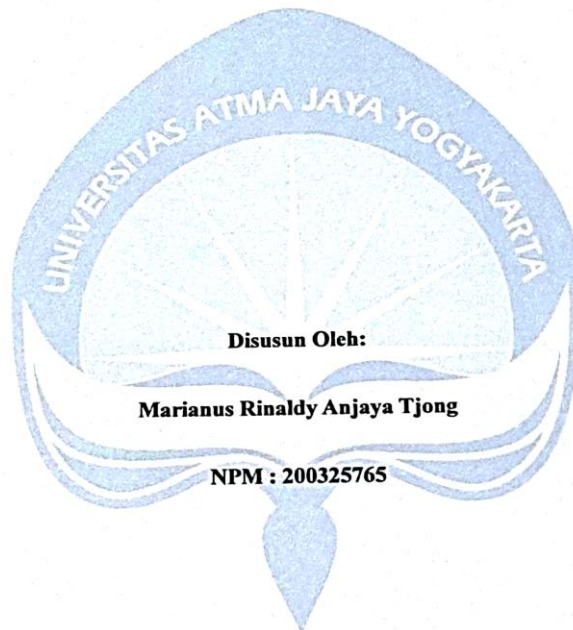
NPM : 200325765

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN
Skripsi

PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE FR92



Disusun Oleh:

Marianus Rinaldy Anjaya Tjong

NPM : 200325765

Telah di baca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama

11 Juni 2024


Vonezyo Yupanzara Diharomesz, S.E., M.B.A.

Skripsi

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
MEDIATOR PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE FR92**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Marianus Rinaldy Anjaya Tjong

NPM: 200325765

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 1 Juli 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Wenefrida Mahestu N.Krisjanti, M.Sc. Ph.D.

Anggota Panitia Penguji

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Vonezyo Yupanzara Dwaromesz, SE., MBA

Yogyakarta, 18 Juli 2024

**Dekan Fakultas Bisnis dan
Ekonomika**

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N.Krisjanti, M.Sc. Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN

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

PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE FR92

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Juni 2024

Yang menyatakan



Marianus Rinaldy Anjaya Tjong

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga sampai saat ini peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan sangat baik. Skripsi tersebut berjudul Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan di Cafe FR92 diselesaikan oleh peneliti sebagai bentuk pemenuhan syarat akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti menyadari keberhasilan dalam penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan pantas dan penuh rasa syukur peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang sudah menjadi sosok untuk memimpin, membimbing, dan mengarahkan peneliti dalam menjalankan skripsi.
2. Keluarga kecil peneliti (Ayah, Ibu, dan kedua adik saya) yang sudah memberi dukungan dan menjadi pengingat peneliti dalam mengerjakan skripsi.
3. Bapak Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi sehingga dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
4. Ibu Frederika Rita selaku Manajer Cafe FR92 yang telah mempersilahkan dan membantu dalam pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini sehingga penulis tidak mendapatkan hambatan dalam memperoleh data yang diperlukan
5. Natasya Monica, yang telah menemani dan menyemangati dalam proses pembuatan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah mengajarkan banyak hal dalam kehidupan dan sudah menemani peneliti dalam mengerjakan tugas akhir skripsi.
6. Diri sendiri, yang telah berjuang dan berusaha mengejar mimpi hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi pribadi yang cukup beruntung dalam segala hal dan mampu membuktikan kemampuan diri dengan diselesaikannya skripsi ini.
7. Teman-teman dari Keluarga Baressy yaitu Anto Baressy, Hansen Baressy, Rio Baressy, Hans Baressy dan Edo Baressy yang sudah memberikan dukungan moral kepada peneliti selama berjalannya pengerjaan skripsi.
8. Teman-teman SMP saya yaitu Lukas Manasye, Stive Jovial, Dolly Sitorus yang telah menyemangati dan memberikan dukungan moral kepada peneliti selama berjalannya pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman dari Kelas O seperti Maria Wahyu, Jokebeth Rinta, Rico Aprillio, Sotardodo Nababan, Johan Anderson, Andre Gondrong yang sudah menemani peneliti dari semester 1.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sejak masa perkuliahan dimulai hingga pada saat penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis akan menerima kritik maupun saran terkait dengan penelitian

ini. Akhir kata penulis mengharapkan bahwa skripsi ini dapat berguna bagi pembaca atau pun menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 11 Juni 2024
Yang menyatakan

Marianus Rinaldy Anjaya Tjong

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iviv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Kualitas Layanan	14
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4. Penelitian Terdahulu	17
2.2. Pengembangan Hipotesis	23
2.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.2.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Layanan Pada Loyalitas Pelanggan	25
2.3. Kerangka Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	27
3.1.1. Jenis Penelitian	27
3.1.2. Desain Penelitian	27
3.2. Objek, Subjek dan Tempat Penelitian.....	28

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1. Metode <i>Sampling</i>	29
3.4. Metode Pengumpulan Data/Sumber Data	30
3.5. Definisi Operasional.....	31
3.6. Pengukuran Data	32
3.7. Metode Analisis Data	33
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	33
3.7.2. Pengujian Instrumen	35
3.7.2.1. Uji Validitas.....	35
3.7.2.2. Uji Reliabilitas	35
3.7.2.3. Uji Hipotesis	35
3.7.2.4. Efek Mediasi	36
3.7.3. Metode Analisa Data.....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Analisis Karakteristik Responden.....	43
4.2. Analisis Deskripsi Data	45
4.3. Metode Pengujian Instrumen.....	47
4.3.1. Pengujian Validitas	47
4.3.2. Pengujian Reliabilitas	49
.....	52
4.4. Pembahasan Hipotesis.....	53
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
4.4.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
4.4.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Layanan Pada Loyalitas Pelanggan	56
BAB V PENUTUP.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Implikasi Manajerial.....	58
5.3. Keterbatasan Penelitian	59
5.4. Saran Penelitian Selanjutnya	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah UMKM di Balikpapan	6
Tabel 1.2. Omzet Cafe FR92	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Definisi Operasional	31
Tabel 3.2. Pengukuran Skala Likert	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	45
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	46
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	46
Tabel 4.5. <i>Outer Model</i> Pengujian Pertama	47
Tabel 4.6. <i>Outer Model</i> Pengujian Kedua	48
Tabel 4.7. Uji Validitas Diskriminan	48
Tabel 4.8. <i>Reliability Test</i>	49
Tabel 4.9. Uji <i>Inner Model</i>	50
Tabel 4.10. <i>Total Effects Mean, STDEV, T-Values, P-Values</i>	51
Tabel 4.11. Uji Hipotesis (<i>Total Indirect Effect</i>)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Impor Kopi di Indonesia	3
Gambar 1.2. Jumlah Penduduk di Balikpapan	7
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	26
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	28
Gambar 3.2. Bagan Keputusan Untuk Menetapkan dan Memahami Jenis Mediasi dan Bukan Mediasi.....	39
Gambar 4.1. Hubungan <i>Service Quality</i> , <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner.....	68
Lampiran 3 Hasil Olah Data	105
Lampiran 4 Jurnal Penelitian Utama.....	108

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS
PELANGGAN DI CAFE FR92**

Marianus Rinaldy Anjaya Tjong

NPM: 20 03 25765

Pembimbing

Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan peran kepuasan pelanggan sebagai mediator dari pengaruh kualitas layanan pada loyalitas pelanggan di Cafe FR92. Agar tercapainya tujuan dari penelitian ini maka dilakukan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner online menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 206 orang yang mengisi survei ini. Tetapi terdapat 5 orang responden yang diikut sertakan dalam analisis data dikarenakan responden tersebut tidak memenuhi kriteria. Dengan demikian, data yang dianalisis adalah 206 responden yang dianggap valid. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4 dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Selain itu hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan juga memiliki hasil yang positif signifikan. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan yang berperan sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh terhadap hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan