

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN MUTIARA KOSMETIK DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Peryaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Henny Haykal Clodya Sembiring Milala

NPM:200325599

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA

YOGYAKARTA

2024

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PEMEDIASI: STUDI PADA
PELANGGAN MUTIARA KOSMETIK DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Henny Heykal Clodya Sembiring Milala

NPM:200325599

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.

tanggal...19.../Juni.../2021...

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN MUTIARA KOSMETIK DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

HENNY HAYKAL CLODYA BR SEMBIRING MILALA

NPM: 200325599

telah dipertahankan di depan panitia penguji

pada tanggal 8 Juli 2024

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

Program Studi Manajemen

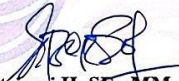
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Theresia Agung Maryudi Harsiwi, S.E., M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Debora Wintriarsi H, SE., MM., MSc.



Vonezyo Yupanzara Diharomesz, SE., MBA.

Yogyakarta,

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



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

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN MUTIARA KOSMETIK DI
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, 19 Juni 2024

Yang menyatakan



Henny H.C sembiring.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi: Studi Pada Pelanggan Mutiara Kosmetik Di 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. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari penulisan skripsi ini tidak akan maksimal tanpa adanya dukungan dan doa dari keluarga, dosen pembimbing dan teman-teman. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penelitian ini. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan doa berbagai pihak, sehingga peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu melimpahkan berkat kesehatan rohani dan jasmani, kekuatan, dan suka cita, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
2. Bapak Riahmon Cane Sembiring Dan Mamak Mariani Jevayona Br Tarigan selaku orang tua serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan restu, serta dukungan yang tiada henti sehingga peneliti selalu semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

3. Ibu Theresia Agung Maryudi Harsiwi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, tenaga, ilmu, waktu, saran dan motivasi sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada teman-teman saya, Adi Pranata Ginting, Alethea Dias, Christine Natalia Br Tarigan dan Monika Saragih selaku teman seperjuangan peneliti dari awal hingga akhir semester, teman kuliah, dan teman-teman lain yang tidak memungkinkan untuk saya sebutkan satu persatu.
5. Kepada berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang disebarkan peneliti.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat menjadi panduan untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti meminta maaf atas segala kesalahan yang mungkin terdapat dalam penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan gagasan dan manfaat bagi pembaca serta berbagai pihak yang terlibat.

Yogyakarta, 19 Juni 2024



Henny H.C Sembiring

MOTTO

“Stop Toxic Relationships”

Teman Itu Tidak Harus Banyak,
Tinggalkan Orang-Orang Yang Memberi Pengaruh Buruk
Dan Membuatmu Tidak Berkembang.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat penelitian.....	8
1.6 Sistematika Laporan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Loyalitas Pelanggan	14
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Penelitian	21
2.6 Hipotesis.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Populasi Dan Sampel	26
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	28
3.4 Data Penelitian	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Instrumen penelitian.....	29
3.7. Metode Pengujian Instrumen	31

3.7.1. Uji Validitas	31
3.7.2. Uji Reliabilitas	31
3.8. Metode Analisis Data.....	32
3.8.1. Analisis Deskriptif	32
3.8.2. Analisis Regresi Mediasi.....	33
3.8.3. Uji F	35
3.8.4. Uji t	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Profil Responden.....	36
4.2. Hasil Pengujian Instrumen	37
4.2.1. Uji Validitas	37
4.2.2. Uji Reliabilitas	38
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	39
4.3.2. Variabel Kepuasan Pelanggan	40
4.3.3. Variabel Loyalitas Pelanggan	41
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelayanan	42
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
4.7 Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	46
4.8 Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	56
5.1.Kesimpulan	56
5.2.Implikasi Manajerial	57
5.3.Keterbatasan Penelitian.....	59
5.4.Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	36
Tabel 4. 2 Uji hasil Validitas	37
Tabel 4. 3 Hasil uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 4 Penilaian Responden Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 5 Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 4. 7 Analisis Regresi Sederhana.....	42
Tabel 4. 8 Analisis Regresi Sederhana.....	44
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Sederhana.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Regresi Analisis Jalur	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan	5
Gambar 1. 2 Ulasan Pelanggan	5
Gambar 2. 1 Model Kerangka Penelitian	21
Gambar 4. 1 Analisis Jalur.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	64
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	67
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	68
Lampiran 4 Rekap Data Kuesioner	75

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN MUTIARA KOSMETIK DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Henny H.C Sembiring

NPM: 200325599

Pembimbing

Theresia Agung Maryudi 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 kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan

pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mutiara kosmetik Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam mengumpulkan data, penulis menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Mutiara kosmetik dengan ketentuan mengetahui produk Mutiara kosmetik, berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta dan, sudah pernah melakukan pembelian Mutiara kosmetik di 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 Mutiara kosmetik di Daerah Istimewa Yogyakarta, adanya pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mutiara kosmetik di Daerah Istimewa Yogyakarta, adanya pengaruh signifikan dan positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mutiara kosmetik di Daerah Istimewa Yogyakarta, dan terakhir kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mutiara kosmetik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

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