

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
DI TIKTOK**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Yohana Putri Nugraha

210326147

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
DI TIKTOK**

Diajukan oleh:

Yohana Putri Nugraha

NPM: 210326147



**Telah dibaca dan disetujui oleh:
Pembimbing**

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

4 Juni 2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DI TIKTOK

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

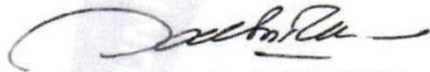
Yohana Putri Nugraha

NPM: 210326147

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 1 Juli 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah
satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Anggota Penguji



Api Adyantari, SA., MBA

Pembimbing,



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Yogyakarta, 1 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang menandatangani pernyataan ini dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DI TIKTOK

Seluruh isi dalam skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri. Setiap pernyataan, gagasan, maupun kutipan yang berasal dari pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah dicantumkan secara tertulis dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan plagiarisme, baik sebagian maupun seluruh isi skripsi ini, maka saya bersedia gelar akademik dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta dinyatakan tidak sah dan akan dibatalkan

Yogyakarta, 4 Juni 2025

Yang menyatakan,



Yohana Putri Nugraha

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Yogyakarta Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan di TikTok” dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penelitian ini berlangsung. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi dan dukungan berbagai pihak berikut:

1. Tuhan atas kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar dan baik.
2. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA., selaku dosen pembimbing, atas arahan, kesabaran, dan kebaikan beliau selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dosen dan staf Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas segala yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan Sarjana Manajemen.
4. Orang tua dan seluruh keluarga atas dukungan cinta kasih, material, jasmani, kesabaran, pengertian, doa, dan segala usaha yang telah diberikan kepada penulis.
5. Seluruh teman-teman baik yang memberikan semangat dan cinta sehingga memberi kekuatan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir.

6. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan, sehingga masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna meningkatkan kualitas karya ini. Penulis juga berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik sebagai referensi ilmiah dalam pengembangan ilmu pemasaran maupun sebagai acuan bagi perusahaan dan mahasiswa yang tertarik untuk mengkaji topik sejenis.

Yogyakarta, 4 Juni 2025

Penulis,



Yohana Putri Nugraha

MOTTO

“You Only Live Once”



DAFTAR ISI

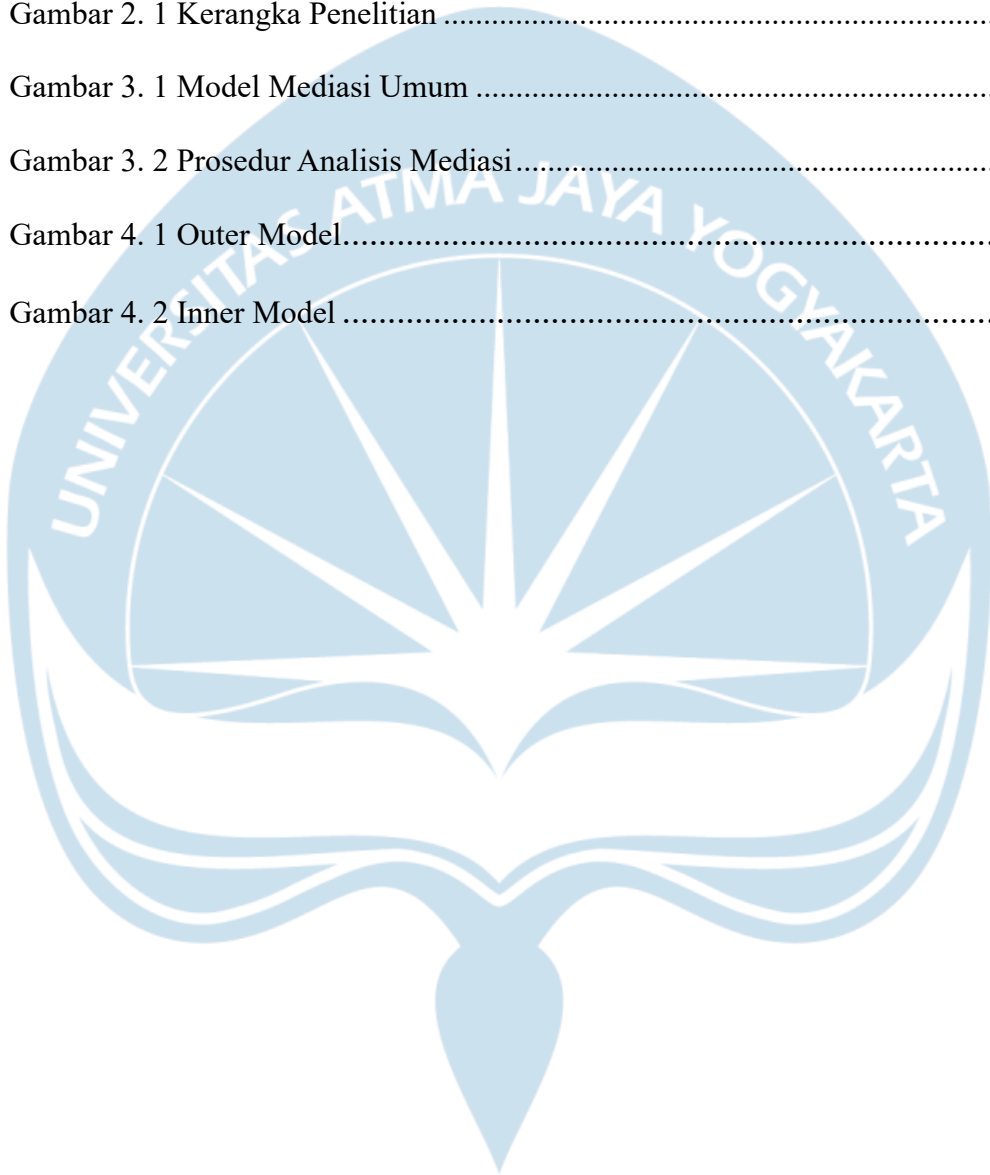
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Layanan Seluler	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	12

2.2	Penelitian Terdahulu	13
2.3	Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	17
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	18
2.4	Kerangka Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		19
3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Objek, Subjek dan Lokasi Penelitian	19
3.3	Populasi dan Sampel	20
3.4	Metode Sampling	20
3.5	Definisi Operasional.....	21
3.6	Skala Pengukuran.....	22
3.7	Pengumpulan Data	23
3.8	Metode Analisis Data.....	23
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	23
3.8.2	Structural Equation Model – <i>Partial Least Square</i> (SEM – PLS).....	24
3.8.3	Outer Model.....	25
3.8.4	Inner Model.....	26

3.8.5 Mediasi.....	27
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Analisis Pertanyaan Filter	29
4.2 Analisis Profil Responden.....	29
4.3 Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	30
4.4 Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	34
4.5 Mediasi.....	36
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	37
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Implikasi Manajerial	41
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara dengan jumlah pengguna TikTok Terbanyak.....	1
Gambar 1. 2 Aplikasi Media Sosial Seluler Paling Disukai Responden.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	19
Gambar 3. 1 Model Mediasi Umum	27
Gambar 3. 2 Prosedur Analisis Mediasi.....	28
Gambar 4. 1 Outer Model.....	30
Gambar 4. 2 Inner Model	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 3. 2 Skala Likert	23
Tabel 3. 3 Interval Kelas.....	24
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	29
Tabel 4. 2 Tidak lolos loading factor.....	31
Tabel 4. 3 Lolos loading factor	31
Tabel 4. 4 AVE	32
Tabel 4. 5 Cross Loading	32
Tabel 4. 6 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	33
Tabel 4. 8 R-Square.....	34
Tabel 4. 9 F Square.....	35
Tabel 4. 10 Bootstrapping	35
Tabel 4. 11 Original sample	36

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
DI TIKTOK**

Disusun oleh:

Yohana Putri Nugraha

210326147

Pembimbing

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi media sosial TikTok. Dari total 209 responden yang terlibat, hanya 204 responden yang memenuhi kriteria dan digunakan sebagai sumber data penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan kuesioner berskala Likert 5 poin yang disebar dalam bentuk *Google Form*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), yang dianalisis dengan bantuan software SmartPLS 4. Berdasarkan penelitian ini didapati bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai mediator kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan