

PENGARUH KUALITAS LAYANANAN TERHADAP LOYALITAS

PELANGGAN PADA JUS KODE JOGJA

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai
Derajat Sarjana Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Hisnu Prasetyo Jati

NPM: 210326200

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

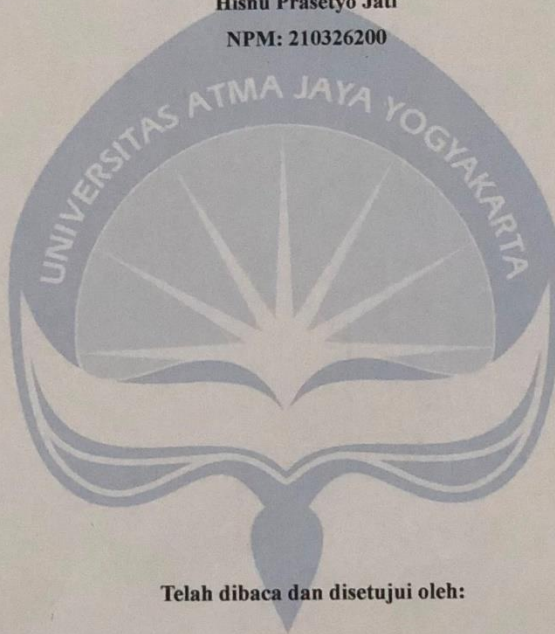
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA JUS KODE JOGJA**

Disusun Oleh:

Hisnu Prasetyo Jati

NPM: 210326200



Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,

Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

17 Juni 2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JUS KODE JOGJA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hisnu Prasetyo Jati

NPM : 210326200

Telah dipertahankan dan di depan panitia penguji

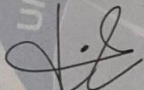
pada tanggal 29 Juni 2026

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

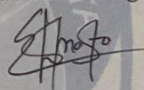
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Api Adyantari, SA., MBA.

Anggota Panitia Penguji


Agoeng Bhimas, S.Kom.MM


Oscar Chrismadian Noventa, S.E.,M.Sc.

Yogyakarta, 29 Juni 2026

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta




Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Layananan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Jus Kode Jogja**

Merupakan hasil karya yang ditulis oleh saya sendiri baik pernyataan, ide, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain akan dinyatakan secara tertulis dalam skripsi penelitian ini pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan dalam skripsi ini maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan mengembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Juni 2026

yang menyatakan,



Hisnu Prasetyo Jati

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jus Kode Jogja”** skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak telah memberikan dukungan, bantuan, doa, dan motivasi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

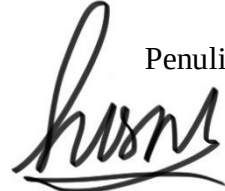
1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menjadi jawaban atas segala kesusahan dan kebingungan dalam kondisi apapun, serta memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis untuk tidak putus asa dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan tempat kepada penulis untuk berproses serta dapat berdinamika dalam menempuh Pendidikan Sarjana Manajemen.
3. Bapak Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc., yang berbesar hati mendampingi dalam proses penyusunan skripsi dengan sabar, respon yang sangat cepat dan masukan-masukan skripsi yang mudah dipahami bagi penulis.
4. Bapak Jacky Putra Kadaisman dan Ibu Weni Kristiningsih, selaku orang tua serta yang selalu menyertai saya dengan doa yang terbaik dan memberikan dukungan tanpa henti, baik dengan doa, kasih sayang, maupun dukungan moral dan material selama saya menempuh pendidikan hingga tahap ini.
5. Hesa Narawangsa selaku adik kandung yang sangat penulis cintai, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, perhatian, serta dukungan yang telah diberikan tanpa henti. Terima kasih atas setiap doa, motivasi, dan dukungan yang diberikan.
6. Fani Alifia Azka Liwaunnasri selaku seorang berarti dalam hidup penulis yang telah menjadi motivasi bagi diri penulis dan menyertai perjalanan penulis dengan dukungan, doa serta bantuan yang selalu hadir dalam setiap proses

menulis skripsi dengan baik hingga mencapai tahap ini

7. Kepada Indra Okta, David Niendrew, Kevin Raja, Muh Hafsh, Nathaniel Davito, Yohanes Sugiarto dan seluruh teman-teman Payungan yang sudah banyak memberikan semangat, masukan, dukungan, kesabaran dan, motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Berbagai pihak yang telah terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama masa studi penulis di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Kepada diri sendiri, penulis mengucapkan terima kasih atas segala usaha, perjuangan, dan ketekunan yang telah dilakukan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. ***Last but not least, i wanna thank me. I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for being me at all times.***

Yogyakarta, 15 Juni 2026

Penulis,



Hisnu Prasetyo Jati

MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, jangan bimbang, sebab Aku ini Allahmu.”

- Yesaya 41:10

“Yang pelan juga punya tujuan”

- Rafeaey

“Fortis Fortuna Adiuvat”

- TERENCE

“Mari terus tumbuh, ditengah buruknya kita di cerita orang lain.”

- Lucas Mjohir

“Melamban bukanlah hal yang tabu, kadang itu yang kau butuh tuk bersandar
hibahkan bebanmu.”

- Perunggu

“Berjalan tak seperti rencana adalah jalan yang sudah biasa, dan jalan satu-
satunya jalani sebaik-baiknya.”

- FSTVLST

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Literatur.....	9
2.1.1. Kualitas Layanan.....	9
2.1.2. Bukti Fisik Layanan	10
2.1.3. Keandalan Layanan	12
2.1.4 Daya Tanggap	13
2.1.5 Jaminan Kepercayaan.....	14
2.1.6 Empati Layanan	15
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Model Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3.2. Pengaruh Keandalan terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.3.3 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.3.4 Pengaruh Jaminan terhadap Loyalitas Pelanggan	27

2.3.5 Pengaruh Empati terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.4. Kerangka Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Objek, Subjek dan Tempat Penelitian.....	32
3.3. Populasi Penelitian.....	32
3.4. Sampel Penelitian.....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Sampel	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.5. Metode Pengumpulan Data	35
3.6. Metode Pengukuran Data	41
3.7. Metode Analisis Data	42
3.7.1 Statistik Deskriptif	42
3.7.2 Structural Equation model – partial least square (SEM-PLS).....	43
3.7.3 Outer Model.....	43
3.7.4. <i>Inner model</i>	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Karakteristik Profil Responden.....	50
4.2 Statistik Deskriptif	52
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik	52
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Keandalan	53
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap	54
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan.....	56
4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Empati	57
4.3. Analisis <i>SmartPLS</i>	58
4.4. Evaluasi Analisis Model Pengukuran (<i>Outlier Model</i>).....	59
4.5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	64
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB V PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Implikasi Manajerial	72

5.3. Keterbatasan Penelitian	74
5.4 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Definisi Operasional Kualitas Layanan	37
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 3.3 Hasil Statistik Deskriptif	42
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Profil Demografi Responden	50
Tabel 4.2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik	52
Tabel 4.3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keandalan	53
Tabel 4.4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap	54
Tabel 4.5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jaminan.....	56
Tabel 4.6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Empati	57
Tabel 4. 7 Outer Loading (Measurement Model)	59
Tabel 4. 9 <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 4.10. HTMT	62
Tabel 4.11. Cronbach's Alpha.....	63
Tabel 4.12. Uji Adj R^2	64
Tabel 4.13. Uji F^2	64
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Hipotesis Direct Effect dan Indirect Effect	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 4. 1. Model Struktural.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Formulir	84
Lampiran 2. Google Form.....	90
Lampiran 3. Jawaban Pertanyaan	99
Lampiran 4. Hasil Olah Data.....	103
Lampiran 5. Jurnal Utama.....	107

**PENGARUH KUALITAS LAYANANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JUS KODE JOGJA**

**Hisnu Prasetyo Jati
210326200**

**Pembimbing,
Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.**

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

ABSTRAK

Layanan yang baik terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, hal tersebut menjadi dasar terbentuknya loyalitas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Jus Kode Jogja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian ekplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen produk Jus Kode Jogja melalui platform survei online. Responden yang dipilih adalah konsumen yang telah membeli produk Jus Kode Jogja dan memiliki pengalaman mengkonsumsi serta loyal terhadap Jus Kode Jogja. Pengumpulan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan software statistik SmartPLS. Populasi dalam penelitian ini adalah 250 konsumen Jus Kode Jogja yang pernah membeli produk pada bulan September 2025. Sampel diambil sebanyak 133 responden. Jenis data yang digunakan dalam

penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Kuesioner dirancang untuk mengukur kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap loyalitas pelanggan yang masing-masing diukur dengan skala Likert 5 poin. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan jaminan dan empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Pelanggan