

Konsentrasi/BidangMinat:  
Pemasaran

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
KAFE EXCELSO JALAN BILITON  
SURABAYA**

Skripsi S-1



OLEH:

KELVIN ADRIAN

3103010297

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA KAFE EXCELSO JALAN BILITON  
SURABAYA

SKRIPSI  
Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen

OLEH:  
KELVIN ADRIAN  
3103010297

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA KAFE EXCELSO JALAN BILITON  
SURABAYA**

Oleh:

Kelvin Adrian

3103010297

Telah Disetujui dan Diterima Untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I

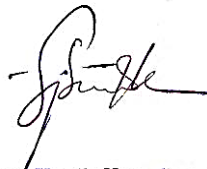


Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM

NIK. 311.95.0230

Tanggal: 3 Des. 2014

Pembimbing II



Drs. Ec. Jeffery Sunur

NIK. 311.89.0164

Tanggal:

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Kelvin Adrian. NRP: 3103010297.

Telah diuji pada tanggal 17 Desember 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:

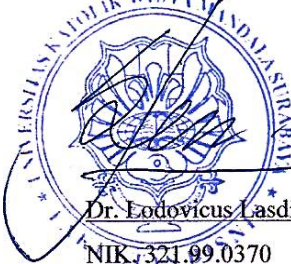


Dr. Diyah Tulipa, MM

NIK. 311.02.0543

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

NIK. 311.99.0369

## **PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kelvin Adrian

NRP : 3103010297

Judul tugas akhir :

***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KAFE EXCELSO JALAN  
BILITON SURABAYA”***

Menyatakan bahwa karya tulis yang saya buat adalah ASLI, jika terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia tugas akhir saya ditarik oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya dan dinyatakan tidak lulus.

Saya juga menyetujui tugas akhir ini dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta. Demikian pernyataan dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat sebagaimana mestinya dan tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Surabaya.3 Desember 2014

METERAI  
TEMPEL  
PAJAK PEMBANGUNAN NEGARA  
TGL. 20



C17BBACE506099686

6000

DJP

Kelvin Adrian

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua anugerah dan karuniaNya, karena penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi dengan baik. Penulis menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Kafe Excelso Jalan Biliton Surabaya”. Tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Bisnis di Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat membantu pembaca dalam mengukur hubungan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap niat membeli jasa di masa mendatang pada jasa pengantaran barang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis memiliki banyak keterbatasan, sehingga pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi., SE., MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyani, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dra.Ec.Ninuk Muljani, MM., selaku dosen Pembimbing tunggal yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan bagi penulis.
5. Semua Bapak dan Ibu dosen selaku dosen, khususnya Rumpun Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik

Widya Mandala Surabaya yang telah membantu mengenai teori dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Keluarga yang telah membiayai, memberikan semangat, perhatian dan memberikan sarana kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan memberikan masukan-masukan dalam penelitian ini diantaranya Yolanda, Debby, Evelyn, Michelle, Melinda, Intan, Ardi, Frans, Wicak, Andreas, Nevy, Ima, Jequelin, Iradath, Kevin, Benny dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah berpartisipasi, mohon maaf tidak bisa menyebutkan satu persatu, tapi bantuan kalian sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menginspirasi para pembaca dan dapat membantu menyelesaikan masalah yang terjadi di dalam penelitian yang akan datang, penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya bila terjadi kesalahan penulisan, ejaan tulisan dan lain sebagainya yang menyulitkan proses penangkapan makna

Surabaya, 3 Desember 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.3 Loyalitas Pelanggan .....	13
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	



	Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	15
2.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.3	Kerangka Konseptual .....	17
2.4	Hipotesis .....	17
<b>BAB 3:</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	18
3.2	Identifikasi Variabel .....	18
3.3	Definisi Operasional .....	18
3.3.1	Kualitas Pelayanan .....	18
3.3.2	Kepuasan Pelanggan .....	19
3.3.3	Loyalitas Pelanggan .....	20
3.4	Pengukuran Variabel .....	21
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	21
3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	21
3.7	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..	21
3.7.1	Populasi.....	21
3.7.2	Sampel.....	21
3.7.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.8	Teknik Analisis Data .....	22
3.8.1	Uji Normalitas .....	23
3.8.2	Uji Validitas .....	23
3.8.3	Uji Reliabilitas .....	23
3.8.4	Uji Kecocokan Seluruh Model .....	24
<b>BAB 4:</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>

4.1	Sampel Penelitian .....	26
4.2	Karakteristik Responden .....	26
4.3	Deskripsi Data .....	28
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	30
4.3.3	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	30
4.4	Analisis Data .....	31
4.4.1	Hasil Uji Normalitas .....	31
4.4.2	Hasil Kualitas Data .....	33
4.4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	33
4.4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	34
4.5	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	36
4.5.1	Persamaan Struktural .....	37
4.5.2	Uji Hipotesis .....	37
4.5.3	Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect Variabel .....	38
4.6	Pembahasan.....	39
4.6.1	Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kafe Excelso Jalan Biliton Surabaya .....	39
4.6.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kafe Excelso Jalan Biliton Surabaya .....	39
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kafe Excelso Jalan	40

	Biliton Surabaya .....	
<b>BAB 5:</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>42</b>
	5.1 Kesimpulan .....	42
	5.2 Saran .....	42
	5.2.1 Saran Akademis .....	42
	5.2.2 Saran Praktis .....	43
	<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>44</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat ini.....	8
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	27
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	27
Tabel 4.5 Kriteria Evaluasi Jawaban Responden .....	28
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	29
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	30
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	31
Tabel 4.9 Multivariate Normality .....	31
Tabel 4.10 Univariate Normality .....	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	34
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	35
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....	36
Tabel 4.16 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	36
Tabel 4.17 Persamaan Struktural.....	37
Tabel 4.18 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural .....	37
Tabel 4.19 Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect Variabel....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	17
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4. Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 5. Frekuensi
- Lampiran 6. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 8. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9. Hasil Output Normalitas
- Lampiran 10. Hasil Output LISREL
- Lampiran 11. Path Diagram

# **EFFECT OF SERVICE QUALITY TO AFFECT SATISFACTION AND CUSTOMERS LOYALTY TO CAFE EXCELSO JALAN BILITON SURABAYA**

**Kelvin Adrian**

**kelvinadrian22@gmail.com**

## **Abstract**

The aim of the research is to analyze how the service quality can affect customer satisfaction and customer loyalty. This research is using quantitative approach, and collected in form of figures that will be tested with statistical methods. The instrument of the research uses questionnaires which distributed to 150 respondents and analyzed by using Structural Equation Modelling (SEM). The result of the research show that service quality has positive and significant influence on customer satisfaction. The other result show that service quality and customers satisfaction has not significant influence on customer loyalty.

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KAFE EXCELSO JALAN BILITON SURABAYA**

**Kelvin Adrian**

**Kelvinadrian22@gmail.com**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu angka-angka yang akan diuji dengan metode statistik. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada 150 responden dan kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan*