

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KFC SAGA MALL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Akademis Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen



oleh :

STEVANUS NICODEMUS MONTOLALU
NIM. 20180411014044

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KFC SAGA MALL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN

SKRIPSI

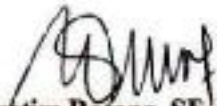
oleh :

STEVANUS N. MONTOLALU
NIM. 20180411014044

Telah disetujui untuk diajukan dalam ujian Skripsi
Jurusan Manajemen

Jayapura, 29 Juni 2022

Pembimbing I



Dr. Westim Ratang, SE., M.Si
NIP. 19680822 199601 2 001

Pembimbing II



Ivana K. Wamafma, SE., M.Sc
NIP. 19810425 200501 2 005

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC SAGA MALL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN

SKRIPSI

Oleh :

STEVANUS N. MONTOLALU
NIM. 20180411014044

Telah lulus dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih

Hari/Tanggal : Rabu, 06 Juli 2022
Waktu : 10.00 – Selesai WIT
Tempat : Rumah Masing-Masing (daring)

Dengan Tim Penguji Sebagai Berikut :

- | | | |
|---|------------|---|
| 1. Dr. Westim Ratang, SE.,M.Si
NIP: 19680822 199601 2 001 | Ketua |  |
| 2. Ivana K. Wamafina, SE.,M.Sc
NIP: 19810425 200501 2 005 | Sekretaris |  |
| 3. Dr. Ruben Tuhumena, M.Si
NIP: 19610310 198902 1 001 | Anggota |  |
| 4. Alfrida V.P. Yamanop, SE.,M.Sc
NIP: 19790416 200801 2 014 | Anggota |  |
| 5. Markus Setiawan Soumokil, SE.,M.Ec.Dev
NIP: 19840913 200812 1 003 | Anggota |  |

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenarnya-benarnya bahwa Skripsi saya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC SAGA MALL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN”** Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau plagiat dari jurnal penelitian orang lain kecuali yang tertulis dalam kutipan Skripsi ini dan disebutkan dalam sumber rujukan dan daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan bersedia menanggung resiko jika ternyata pernyataan diatas tidak benar.

Jayapura, 29 Juni 2022



Stevanus N. Montolalu
NIM. 20180411014044

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : Stevanus Nicodemus Montolalu

NIM : 20180411014044

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Unoversitas Cenderwasih

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **UNIVERSITAS CENDERWASIH Hak Bebas Royalti Non-Eklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC SAGA MALL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada)

Dengan **hak Bebas Royalti Non-Eklusif** ini pihak **UNIVERSITAS CENDERAWASIH** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **UNIVERSITAS CENDERAWASIH**. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Dibuat di : Jayapura
Pada tanggal : 21 Juli 2022


Stevanus N. Montolalu
NIM. 20180411014044

MOTTO

“Karena Tuhanlah yang memberikan hikmat, dari mulut-Nya datang pengetahuan dan kepandaian”

(Amsal 2:6)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- 1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan-Nya yang selalu menjaga, melindungi, memberikan kesehatan, dan kelancaran tiada henti kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini**
- 2. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak dan Mama terimakasih atas doa, dukungan dan kasih sayang yang selalu menyertai penulis tiada henti.**
- 3. Kepada kedua adik tersayang Leonardo Montolalu dan Paulani Montolalu yang memberikan dukngan, doa dan kasih sayang yang tiada henti.**
- 4. Kepada yang terkasih Ririn Dualembang yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis selama proses penulisan skripsi sampai selesai.**

ABSTRAK

Stevanus Nicodemus Montolalu. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Saga Mall Dimediasi oleh Kepuasan. Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada KFC Saga Mall Abepura. Menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Saga Mall Abepura. Menganalisis kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura. Menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung pada loyalitas melalui kepuasan pelanggan

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KFC Saga Mall Abepura. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposif sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier, uji parsial (uji t), analisis jalur (*path analysis*), uji sobel dan koefisien determinasi dengan pengolahan data menggunakan SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat, dan Kasih Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC SAGA MALL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN”** diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata 1, program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.

Penulis tidak mampu menyelesaikan Skripsi ini tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terimakasih kepada :

- 1 Dr.Ir.Apollo Safano, ST., MT selaku Rektor Universitas Cenderawasih.
- 2 Dr.Mesak Iek, SE., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
- 3 Agustinus Numberi, SE.,MM Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
- 4 Mike S. Tokoro, SE.,MM Selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
- 5 Aprianto A. Kuddy, SE.,M.Akt Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.

- 6 Dr. Westim Ratang, SE.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang sangat sabar dalam membimbing dan memberikan masukan selama proses penulisan Skripsi ini.
- 7 Ivana K. Wamafma, SE.,M.Sc Selaku Dosen Pembimbing II yang sangat sabar dalam memberikan arahan, bimbingan, dorongan, dan saran selama proses penulisan Skripsi ini.
- 8 Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderwasih yang telah memberikan berbagai ilmu.terutama ilmu di bidang Manajemen.
- 9 Yang Tercinta Ayah dan Ibu serta adik dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini.
- 10 Yang Terkasih Ririn Dualembang yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama proses penulisan Skripsi sampai selesai.
- 11 Seluruh teman-teman mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.

Kepada semua yang telah mambantu, penulis tidak dapat memberikan apa-apa hanya sebuah kata ucapan terima kasih. Semoga Tuhan yang Maha Esa memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya yang membangun dari semua pihak agar kedepannya dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jayapura, 29 Juni 2022



Stevanus N. Montolala
NIM. 20180411014044

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teori	9
2.2.1. Pengertian Pemasaran	9
2.2.2. Manajemen Pemasaran	10
2.2.3. Konsep Pemasaran	11
2.2.4. Kualitas Pelayanan	12
1). Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2). Tujuan dan Fungsi Pelayanan	13
3). Dimensi Kualitas pelayanan	14
2.2.5. Loyalitas Pelanggan	15

1). Manfaat Loyalitas	16
2). Pengukuran Loyalitas	17
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	20
1). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	20
2). Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.4. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Lokasi Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.2.1. Populasi	25
3.2.2. Sampel	25
3.3. Jenis dan Sumber Data	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5. Metode Analisis Data	28
3.5.1. Analisis Kuantitatif	28
3.5.2. Uji Prasyarat Analisis	36
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	36
3.5.4. Uji Kualitas Data	38
3.6. Definisi Operasional	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2. Karakteristik Responden	45
4.1.3. Analisis Deskriptif	46
4.1.4. Uji Instrumen	49
1). Uji Validitas	52
2). Uji R	55
4.1.5. Uji Prasyarat Analisis	56

4.1.6. Uji Asumsi Klasik	57
1). Uji Normalitas	57
2). Uji Linieritas	60
3). Uji Multikolinearitas	60
4). Uji Heteroskedastisitas	61
4.1.7. Uji Hipotesis	62
1), Analisis Regresi Linier	62
2). Analisis Jalur	63
3). Hasil Uji t	64
4). Uji Sobel	66
5). Uji Koefisien Determinasi	67
4.2. Pembahasan	67
4.2.1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas	67
4.2.2. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan	69
4.2.3. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas	70
4.2.4. Kepuasan memediasi pengaruh tidak langsung kualitas terhadap loyalitas	71
BAB V PENUTUP	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	xx
LAMPIRAN	xx

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data KFC di Kota Jayapura	3
Tabel 3.1 Tingkat Penilaian Jawaban	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional	40
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	48
Tabel 4.5 Deskripsi Rata-Rata Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.6. Deskripsi Rata-Rata Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.7 Deskripsi Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelangan	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelangan	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.12 One Sample Kolmogorov-Smirniv Test	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.15 Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	64
Tabel 4.18 Uji Sobel	66
Tabel 4.19 Model Summary	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Grafik Histogram	57
Gambar 4.2 Grafik PP-Plot	58
Gambar 4.3 Analisis Jalur	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	xx
Lampiran 2 Data Responden	xx
Lampiran 3 Hasil Input Data	xx
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS 25	xx