



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* terhadap *Customer Loyalty* pada Kameyama Boulangerie and Patisserie

Karina Sekar Sari
151500060

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk S, SE.,MM
Widhayani Puri S, S.Sos., SE.,MSM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* dan *PHYSICAL EVIDENCE* terhadap *CUSTOMER LOYALTY* Pada
KAMEYAMA BOULANGERIE AND PATISSERIE
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

KARINA SEKAR SARI
NIM: 151500060

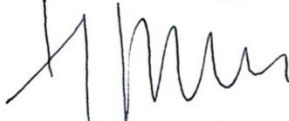
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 23 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., MM.
NIP: 1958080198203 2 001

Dosen Pembimbing II,



Widhayani Puri S. S. Sos., SE., MSM
NPP: 1507733/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality dan Physical Evidence terhadap Customer Loyalty pada Kameyama Boulangerie and Patisserie

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Karina Sekar Sari
- b. NIM : 151500060
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat *e-mail* : skarinasekar@gmail.com

Mengetahui,

Surabaya, 23 Agustus 2019

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Dra. Christina Menuk S. SE., MM
NIP: 195808081982032001

Widhayani Puri S. S.Sos., SE., MSM
NPP: 1507733/ DY

Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NPP : 0709494/DY



Dra. Sri Istikhoroh, Msi
NIP: 196710191992032001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karina Sekar Sari

NIM : 151500060

Program Studi : Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh Service Quality dan Physical Evidence terhadap Customer Loyalty pada Kameyama Boulangerie and Patisserie Surabaya yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 23 Juli 2019



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Lembar Pengesahan	ii
Lembar Uji Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Prakata	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2.1.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	14
2.2.2 Service Quality	16
2.2.2.1 Pengertian Service Quality.....	16
2.2.2.2 Indikator Service Quality	17
2.2.5.1 Macam-macam Kualitas	18
2.2.3 Physical Evidence.....	19
2.2.3.1 Pengertian Physical Evidence	19
2.2.3.2 Indikator Physical Evidence	20
2.2.3.3 Elemen-elemen Physical Evidence.....	20
2.2.4 Customer Loyalty	25
2.2.4.1 Pengertian Customer Loyalty.....	25

2.2.4.2	Karakteristik Customer Loyalty	26
2.2.4.3	Keuntungan Customer Loyalty	27
2.2.4.4	Indikator Customer Loyalty.....	27
2.2.4.5	Persepektif Customer Loyalty	27
2.3	Kerangka Konseptual.....	28
2.4	Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Rancangan Penelitian	31
3.2	Populasi, Sampel & Teknik Pengambilan Sampel	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	34
3.2.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	37
3.5.1	Variabel Penelitian	37
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	38
3.6	Teknik Analisis Data	39
3.6.1	Uji Instrumen.....	39
3.6.1.1	Uji Validitas.....	39
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.2.1	Uji Normalitas Data	41
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	42
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	43
3.6.2.4	Uji Autokorelasi.....	43
3.6.3	Analisa Regresi Linear Berganda	44
3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.6.5	Uji Hipotesis.....	46
3.6.5.1	Uji T	46

3.6.5.2 Uji F	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2 Visi dan Misi	50
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.2 Deskripsi hasil penelitian	56
.....	
4.2.1 Karakteristik Responden	57
4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.1.2 Berdasarkan Usia Responden	57
4.2.1.3 Berdasarkan Pendidikan	58
4.2.2 Deskriptif Frekuensi Variabel Penelitian	58
4.2.2.1 Variabel Service Quality (X1)	59
4.2.2.2 Variabel Physical Evidence (X2)	60
4.2.2.3 Variabel Customer Loyalty (Y)	60
4.3 Analisis Data Penelitian	61
4.3.1 Uji Instrumen	73
4.3.2 Uji Validitas	73
4.3.3 Uji Reliabilitas	75
4.4 Uji Asumsi Klasik	76
4.4.1 Uji Normalitas	76
4.4.2 Uji Multikolinieitas	78
4.4.3 Uji Autokorelasi	79
4.4.4 Uji Heteroskedasitas	80
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.6 Pengujian Hipotesis	84
4.6.1 Uji T	84
4.3.2 Uji F	86
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V PENUTUP	89

5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan	12
4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	57
4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	57
4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	58
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Service Quality (X1)	59
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Physical Evidence (X2)	60
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Customer Loyalty (Y)	61
4.7 Rekapitulasi data variable X dan Y	62
4.8 Hasil Pengujian Validitas	74
4.9 Uji Reliabilitas	76
4.10 Hasil Uji Normalitas	78
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	79
4.12 Hasil Uji Autokorelasi	79
4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4.14 Analisis Regresi Berganda	82
4.15 Koefisien Korelasi	83
4.16 Determinasi Korelasi	84
4.17 Hasil Uji T	85
4.18 Hasil Uji F	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 KerangkaKonseptual	29
3.1 KerangkaPenelitian.....	32
4.1StrukturOrganisasiPerusahaan	51
4.2UjiNormalitas Secara Diagram.....	77
4.3UjiNormalitas Secara Grafik.....	77
4.4UjiHeterokedastits	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 5 : Uji INSTRUMEN Penelitian

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T & F

Lampiran 8 : Tabel Frekuensi Responden

Lampiran 9 : Struktur Organisasi

Lampiran 10 : Tabulasi Data

Lampiran 11 : Tabel Matrik

Lampiran 12 : Halaman Lembar Persetujuan

Lampiran 13 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi