



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO HIDAYAH TOYS SURABAYA**

**AKHMAD YOGA PRATAMA
171500005**

Dosen Pembimbing
Dra. Siti Istikhoroh, M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO HIDAYAH TOYS SURABAYA**

SKRIPSI

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

AKHMAD YOGA PRATAMA

NIM: 171500005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

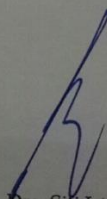
LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 26 April 2021

Dosen Pembimbing,



Dra. Sifi Istikhoro, M.Si.
NIP. 196710191 99 203 20 01

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya.


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Akhmad Yoga Pratama
b. NIM : 171500005
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : akhmadyoga23@gmail.com

Mengesahkan
Ketua Program Studi,

I Made Bagus Dwijarta, S.E., M.M
NIP. 19990810014000000

Surabaya
Dosen Pembimbing,


Dra. Siti Istikhoroh., M. Si
NIP. 19671019.199203.2001

Menyetujui
Belan

Drs. Teguh Purwanto, MM
NIP. 19601222.199003.1001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari :

Tanggal :

Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Noerchoidah, S.E., M.M

NIDN: 0710046903

Penguji II



Tri Anprabowo, S.E., M.Si

NPP: 1809867/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Akhmad Yoga Pratama

Nim: 171500005

Program Studi: Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan
judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelayanan Terhadap
Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys
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 2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian 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, 26 April 2021



Akhmad Yoga Pratama

NIM: 171500005

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Yoga Pratama
Nim 171500005
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

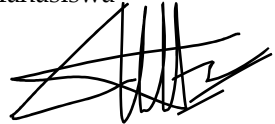
Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian 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 sebenarnya.

Surabaya, 26 April 2021

Mahasiswa



Akhmad Yoga Pratama

NIM: 171500005

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur tak lupa penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmad serta hidayah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik, dan tak lupa pula solawat serta salam penulis haturkan kepada jungjungan kita yakni baginda nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahillyah menuju jalan yang terang benderang yakni addinul islam. Dimana penulis dapat menempu pendidikan hingga menyelesaikan tahap akhir untuk gelar sarjana yaitu Skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya".

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univertas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini
5. Terima kasih kepada orang tua saya yang sudah mensupport saya dari awal hingga sekarang.
6. Terima kasih kepada teman seperjuangan saya mengerjakan skripsi Raden Rico Setiawan dan Ahmad Mubarrok Al-anshori menjadi teman suka duka

mengerjakan skripsi di warkop tepi sawah Sepanjang Indah Sidoarjo

7. Terima kasih juga kepada seluruh teman saya kelas Manajemen A malam yang telah memberikan semangat dan menjadikan saya sebagai ketua kelas atau PK.
8. Terima kasih juga kepada rekan kerja saya di toko Hidayah Toys yang telah membantu membagikan kuesioner dan membantu ngeprint skripsi

Dalam penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulisan mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 26 April 2021

Penulis,



Akhmad Yoga Pratama

MOTTO

Your time is limited, so don't waste it living someone else's life. Don't be trapped by dogma – which is living with the results of other people's thinking. Don't let the noise of others' opinions important, have the courage to follow your heart and intuition.

Waktu anda terbatas, jadi jangan sia-siakan dengan menjalani hidup orang lain. jangan terjebak oleh dogma – yang hidup dengan hasil pemikiran orang lain. Jangan biarkan suara opini orang lain menenggelamkan suara hati anda sendiri. Dan yang terpenting, memiliki keberanian untuk mengikuti kata hati dan intuisi anda.

-Steve Jobs-

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	8
Tujuan Peneletian.....	8
Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA.....	11
Penelitian Terdahulu	11
Landasan Teori.....	18
Kerangka Konseptual	37
Hipotesis Penelitian	37

BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
Rancangan Penelitian.....	39
Jenis dan Sumber Data.....	40
Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
Teknik Pengumpulan Data.....	41
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
Hasil Penelitian	55
Analisa Deskriptif	59
Deskripsi Variabel Penelitian	60
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	65
Pembahasan.....	83
BAB V	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
Kesimpulan	89
Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Skala Data Variabel Penelitian	62
Tabel 4.2 Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.3 Frekuensi Data Variabel Loyalitas	66
Tabel 4.4 Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X terhadap Y	74
Tabel 4.11 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	75
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X dan Y terhadap Z	78
Tabel 4.13 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas (Y) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	79
Tabel 4.14 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Sobel	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Piramida Loyalitas	20
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	39
Gambar 3.2 Skor alternatif jawaban.....	42
Gambar 4.1 Desain Analisis Jalur Sub-struktural I dan II	73
Gambar 4.2 Gambar Hubungan Sub-struktural X terhadap Y.....	73
Gambar 4.3 Gambar Model Persamaan Jalur Untuk H1	75
Gambar 4.4 Gambar Hubungan Sub-Struktural X dan Y Terhadap Z	77
Gambar 4.5 Gambar Model Persamaan Jalur I.....	78
Gambar 4.6 Gambar Skematis Persamaan Jalur Untuk Mediasi Kualitas terhadap loyalitas terhadap kepuasan.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 2. Catatan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 3. Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4. Lembar Persetujuan Proposal
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7. Kuesioner
- Lampiran 8. Tabulasi Data
- Lampiran 9. Tabulasi Data Analisis Deskriptif Variabel
- Lampiran 10. Hasil Olah Data