

**PENGARUH NILAI EMOSIONAL PELAYANAN *CYBERSPACE*  
(DUNIA MAYA) DAN *DIFERENSIASI* PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA BISNIS *ONLINE* KULINER LU•WE)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**Meling Permatasari**

**NPM. 17419171**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI**

**KEDIRI**

**2021**


## PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi salah satu  
syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Pada tanggal, 21 Juni 2021

Mengesahkan  
Universitas Kadiri  
Fakultas Ekonomi

Dekan,

  
Dr. Nur Laely MM  
NIK:0718026001

Tim Penguji:

1. Drs. Gandung Satriyono.,ST,MM  
NIDN : 0717126302
2. Yudiarto Perdana Putra.,SE.,MM  
NIDN : 0704068701
3. Bothy Dewandaru SE.,Msi  
NIDN : 705088901

  
:.....  
  
:.....  
  
:.....

**SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan ini, saya:

Nama : Meling Permatasari  
NPM : 17419171  
Program Study : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Nilai Emosional Pelayanan *Cyberspace (Dunia Maya)* dan *Diferensiasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Bisnis Online Kuliner LU•WE*”.

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 21 Juni 2021

  
Meling Permatasari  
NPM. 17419171

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Nilai Emosional Pelayanan *Cyberspace* (Dunia Maya) Dan *Diferensiasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bisnis *Online Kuliner LU•WE*)***”.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri.

Sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, Saya menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas kuasa dan penyertaannya yang luar biasa sehingga saya bisa menyelesaikan makalah ini.
2. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat, motivasi, uang, kesabaran dan kasih sayang serta do'a yang senantiasa mengiringi langkah demi langkah keberhasilan saya. Terimakasih Mama dan Papa sudah mengajarkan Meling kebaikan dalam hidup. Hari ini Meling bisa mewujudkan salah satu mimpi Mama untuk melihat Meling menjadi seorang Sarjana♥.
3. Drs. Gandung Satriyono, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 saya.
4. Yudiarto Perdana Putra.,SE.,MM Selaku Dosen Pembimbing 2 saya.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Manajemen.

6. Monika Intan Sari kakak saya yang selalu berantem sama saya, *overall* kakak terbaik, *Love you*.
7. Sati Ratna Dewanti sahabat saya tercinta, Terimakasih selalu memberikan motivasi dari segi Ilmu Pengetahuan dan Agama serta yang paling penting selalu mendengar curhatan saya. Saya bangga bisa mengenal dan bersahabat dengan seorang sepertimu.
8. Teguh Minarto sahabat saya tercinta, Terimakasih atas setiap pelajaran hidup, selalu ada disaat masa saya yang menyedihkan, melihat saya menangisi hal yang menyakitkan dalam hidup saya. Saya bangga bisa bersahabat dengan seorang sepertimu.
9. Riesa Novita sahabat saya tercinta, Terimakasih atas setiap gurauan yang tidak berfaedah tapi bisa membuat kita semua bahagia. Terimakasih karena masih mau berjalan bersama dengan saya, Terimakasih karena sudah menjadi wanita yang kuat sampai detik ini.
10. Friska Yuana dan Dinar Rika sahabat saya tersayang, seseorang gabut pelengkap yang selalu menghibur saya sampai saya menangis karena tertawa. Pelengkap kesempurnaan hidup saya, saya bangga bisa mengenal kalian. *Love you guys*.
11. Semua pihak yang pernah menyakiti saya maupun tidak, saya mengucapkan banyak terimakasih, karena kalian saya jadi belajar banyak hal.
12. Terimakasih Untuk diri saya sendiri yang begitu hebat, terimakasih selalu melangkah sampai sejauh ini walaupun dengan keadaan yang susah maupun senang, saya sudah melewati itu hari ini dan seterusnya saya akan terus belajar

melakukan kebiasaan tentang dua hal: membantu atau minimal tidak merugikan.

Beberapa hari, minggu, bahkan tahun lagi *I'm gonna make me proud of my self*♥

*even bigger again.*

13. Dan terakhir untuk seseorang terbaik yang saya kenal Mas Antok Ahmadi, terimakasih banyak karena telah mengajarkan saya banyak hal. Semoga Berbahagia dimanapun berada.

14. Oh iyaaa, untuk calon suami saya yang masih teka-teki, dimanapun kamu berada, jangan lupa semangat sukses yaaa biii, sama-sama ketemu waktu kita udah siap secara keseluruhan.

Saya Menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat saya harapkan. Semoga karya akhir saya dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kediri, 18 Juni 2021

Meling Permatasari

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Lampiran .....	viii
Abstrak .....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Pembatasan Masalah .....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	8
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Nilai Emosional .....	12
2.2.2. Pengertian <i>Cyberspace</i> .....	16
2.2.2.1. Sejarah <i>Cyberspace</i> .....	17
2.2.3. <i>Diferensiasi</i> Produk .....	19
2.2.4. Loyalitas Pelanggan .....	24
2.3. Kerangka Berpikir .....	31
2.4. Hipotesis .....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian .....	33
3.2. Lokasi dan Periode Penelitian .....	33
3.2.1. Lokasi Penelitian .....	33
3.2.2. Periode Penelitian .....	34
3.3. Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1. Populasi .....	34
3.3.2. Teknik Penentu Besarnya Sampel .....	34
3.4. Sumber Data .....	35
3.5. Metode pengumpulan data .....	36
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5.2. Uji Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.5.2.1. Uji Validitas .....	36
3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....	37
3.6. Definisi Operasional Variabel .....	37

3.7. Metode Analisis Data .....	39
3.7.1. Uji Normalitas.....	39
3.7.2. Uji Multikolinearitas .....	39
3.7.3. Uji Heterokedastisitas.....	40
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
3.8. Uji Hipotesis.....	41
3.8.1. Uji t.....	41
3.8.2. Uji f.....	41
3.8.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	50
4.2.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.2.3. Identitas Responden Berdasarkan Profesi .....	51
4.3. Diskripsi Jawaban Responden.....	52
4.3.1. Nilai Emosional .....	52
4.3.2. <i>Diferensiasi</i> Produk .....	53
4.3.3. Loyalitas Pelanggan.....	54
4.4. Analisis Data .....	55
4.4.1. Uji Validitas .....	55
4.4.2. Uji Reliabelitas .....	55
4.4.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
4.4.3.1. Uji Multikolinearitas .....	56
4.4.3.2. Uji Heterokedastisitas .....	57
4.4.3.3. Uji Normalitas .....	58
4.5. Pengujian Hipotesis .....	60
4.5.1. Uji Parsial (t).....	60
4.5.2. Uji Simultan (f).....	61
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
4.6. Pembahasan.....	62

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran .....	70

Daftar Pustaka .....	71
Lampiran .....	



## DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
3.1. Periode Penelitian .....	34
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	37
4.1. Daftar Menu Makanan .....	44
4.2. Daftar Menu <i>Snack</i> .....	45
4.3. Daftar Menu Minuman .....	46
4.4. Daftar Gambar Penjualan .....	48
4.5. Jenis Kelamin .....	50
4.6. Usia .....	51
4.7. Profesi .....	51
4.8. Nilai Emosional.....	52
4.9. <i>Diferensiasi</i> Produk .....	53
4.10. Loyalitas Pelanggan.....	54
4.11. Uji Validitas .....	55
4.12. Uji Reliabilitas .....	55
4.13. Uji Multikolinearitas.....	56
4.14. Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
4.15. Uji t .....	60
4.16. Uji f.....	61
4.17. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Berfikir .....	31
4.1. Logo LU•WE .....	49
4.2. Uji Heterokedastisitas .....	57
4.3. Uji Normalitas .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Hasil Analisis SPSS
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 6 : Berita Acara Sempro
- Lampiran 7 : Plagiasi Awal
- Lampiran 8 : Jawaban Data *Interview* Pengaruh Lain
- Lampiran 9 : Daftar Hadir Mengikuti Seminar Proposal