

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI TOKO SAMI MULYO
NGANJUK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

Laksana Riski Mubakti
NPM: 16418998

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI
K E D I R I
2020**

PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk
memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen
Pada Juni 2020

Mengesahkan:
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

Dekan,



Dra. Nur Laely, M.M.
NIDN: 0718026001

Tim Penguji

1. Penguji I Drs. Budi Heryanto, M.M.
NIDN: 0704055802
2. Penguji II Drs. Andi Artono, M.M.
NIDN: 0717045701
3. Penguji III Ria Lestari Pangastuti, SE.MM
NIDN: 0712108601



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Laksana Riski Mubakti
NPM : 16418998
Program Study : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO SAMI MULYO NGANJUK**”.

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, Juni 2020

Yang membuat



Laksana Riski Mubakti

NPM: 16418998

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Belajarliah dari masa lalu, karena masa lalu dapat memberi
arti
dan pelajaran untuk melangkah ke depan menuju
masa depan yang lebih baik”**

Kupersembahkan untuk;

- *Orang tua tercinta.*
- *Teman-temanku yang setia menemani dan selalu membuat aku tersenyum yang tak bisa aku sebutkan satu persatu.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO SAMI MULYO NGANJUK”.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah banyak memperoleh bimbingan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Ir. Djoko Raharjo, MP selaku Rektor Universitas Kadiri.
2. Ibu Dra. Nurlaely, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri.
3. Bapak Drs. Gandung Satriyono, ST., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri beserta staf yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Budi Heryanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Andi Artono, M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan serta nasehat-nasehat kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak-bapak dan Ibu-bu dosen di lingkungan Universitas Kadiri yang telah membimbing peneliti selama menimba ilmu mulai dari awal studi pada semester pertama sampai dengan saat ini.

6. Bapak/Ibu Pimpinan Toko Sami Mulyo Nganjuk, yang telah meluangkan waktu dan memberikan izin kepada peneliti selama melakukan penelitian pada perusahaan yang dipimpinnya.
7. Ayah dan Bundaku tercinta yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, doa, dan kasih sayang serta motivasi baik material maupun spiritual yang tak ternilai harganya hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Semua rekan almamater yang telah membantu peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian studi ini.
9. “SST Comp.”, teman-teman mahasiswa Universitas Kadiri Kediri dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam isi maupun dalam menyusun skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, dengan menyadari bahwa tidak ada manusia yang sempurna, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan harapan semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semoga segala bentuk bantuan, bimbingan serta saran yang telah diberikan kepada penulis bermanfaat bagi penulis dan semoga mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa dan di jadikan amal ibadah oleh Allah SWT.
Amin

Kediri, Juni 2020

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.3 Kerangka Berpikir.....	48
2.4 Hipotesis	49
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.2 Metode Pengambilan Sampel	52
3.3 Variabel Penelitian, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional	52
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	54
3.5 Metode Analisis Data.....	55
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

4.1 Diskripsi Penelitian.....	61
4.2 Hasil Penelitian	65
4.3 Pembahasan.....	84
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 : Instrumen Skala Likert.....	53
Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel.....	54
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Layanan Toko Sami Mulyo Nganjuk.....	66
Tabel 4.3 : Distribusi Jawaban Responden tentang Variabel Kualitas Layanan (X_1)	67
Tabel 4.4 : Distribusi Jawaban Responden tentang Loyalitas Pelanggan (X_2)	70
Tabel 4.5 : Distribusi Jawaban Responden tentang Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Tabel 4.6 : Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.7 : Uji Kolmogorov-Smirnov	78
Tabel 4.8 : Uji Glejser	79
Tabel 4.9 : Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.10 : Uji Signifikan Simultan (Uji F)	81
Tabel 4.11 : Uji Signifikan Parsial (Uji -t).....	81
Tabel 4.12 : Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Toko Sami Mulyo Nganjuk	62
Gambar 4.2 : Histrogram	76
Gambar 4.3 : Pendekatan Grafik Normalitas	77
Gambar 4.4 : Pendekatan Grafik Heterokedastisitas	78