



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN  
*CUSTOMER TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI KASUS PADA BATIK PESANTENAN PATI)**

Diajukan Oleh :

**SEPTIA PUTRI WIDYASTIKA**

201611354

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN  
*CUSTOMER TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI  
KASUS PADA BATIK PESANTENAN PATI)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang  
pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

**Diajukan oleh :**

**SEPTIA PUTRI WIDYASTIKA**

**201611354**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA BATIK PESANTENAN PATI)

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I

Dina Lusianti, SE, MM, AAK

NIDN. 0630098401

  
Dr. Kertati Sumekar, SE, MM

NIDN. 0616077304

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM

NIDN. 0618066201

Dina Lusianti, SE, MM, AAK

NIDN. 0630098401

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“ Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya ”.

(An Najm: 39)

“ Setiap orang pasti punya mimpi, begitu juga saya, namun yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tapi adalah seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu ”.

(Nazril Irham)

### PERSEMBAHAN

- Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan doa untuk kesuksesan saya.
- Suami dan anakku yang selalu menjadi penyemangat dalam hidupku.
- Sahabat dan teman yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan juga nasehat dalam mengerjakan skripsi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan, *customer experience*, dan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (studi kasus pada Batik Pesantenan Pati)’’.

Skripsi ini merupakan salah satu tugas akhir yang harus ditempuh dalam penyelesaian studi pada program Strata Satu (S1), program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muria Kudus. Dalam penggerjaan skripsi ini melibatkan banyak pihak yang membantu dan mendoakan dalam segala hal. Oleh sebab itu penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Dina Lusianti, SE, MM, AAK, Selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah menyetujui permohonan pengajuan skripsi.
3. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, Selaku Pembimbing I yang telah membimbing penyusunan skripsi ini sampai selesai.
4. Dina Lusianti, SE, MM, AAK, Selaku Pembimbing II yang telah membimbing penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus.

6. Kedua orang tua saya tercinta (Bapak Sarjono dan Ibu Masrifah). Yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Suami dan anak saya tercinta (Abdul Rohman dan Beryl Al Khalifi Dhiaurrohman) yang telah banyak memberikan dukungan dan doa selama ini.
8. Sahabat seperjuangan saya (Tri Heni Kusumawati dan Nurul Azizah) yang telah memberikan dukungan luar biasa kepada saya.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2016.
10. Dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Terima Kasih,

Kudus,

2020

Penulis

**Septia Putri Widvastika**

201611354

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CUSTOMER EXPERIENCE, DAN  
CUSTOMER TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI  
KASUS PADA BATIK PESANTENAN PATI)**

SEPTIA PUTRI WIDYASTIKA

201611354

Pembimbing 1: Dr. Kertati Sumekar, SE, MM

2: Dina Lusianti, SE, MM, AAK

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Batik Pesantenan Pati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *customer experience*, dan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Batik Pesantenan Pati. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Batik Pesantenan Pati. Teknik pengambilan sampel menggunakan purpose sampling dengan jumlah 125 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan perangkat Amos. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, customer experience berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, customer trust berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, customer experience berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan customer trust berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, customer experience, customer trust, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER EXPERIENCE,  
AND CUSTOMER TRUST ON CUSTOMER LOYALTY WITH  
CUSTOMER SATISFACTION AS A VARIABLE OF MEDIATION (CASE  
STUDY ON BATIK PESANTENAN PATI)**

SEPTIA PUTRI WIDYASTIKA

201611354

Advisor 1: Dr. Kertati Sumekar, SE, MM

2: Dina Lusianti, SE, MM, AAK

**MURIA KUDUS UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY  
PROGRAMS**

**ABSTRACT**

This research was conducted on Patiant Batik Pati customers. This study aims to determine the effect of service quality, customer experience, and customer trust on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable in Batik Pesantenan Pati. This research uses explanatory research method. The population in this study were all customers of Batik Pesantenan Pati. The sampling technique used purpose sampling with a total of 125 respondents. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) analysis technique using Amos tools. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction, customer experience has a significant effect on customer satisfaction, customer has a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, service quality has a significant effect on customer loyalty, customer experience has a significant effect on customer loyalty, and customer trust have a significant effect on customer loyalty.

**Keywords:** service quality, customer experience, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
BABII. TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
2.4 Perumusan Hipotesis .....	29
BAB III. METODE PENELITIAN .....	34
3.1 Rancangan Penelitian .....	34
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	39
3.5 Pengumpulan Data .....	40

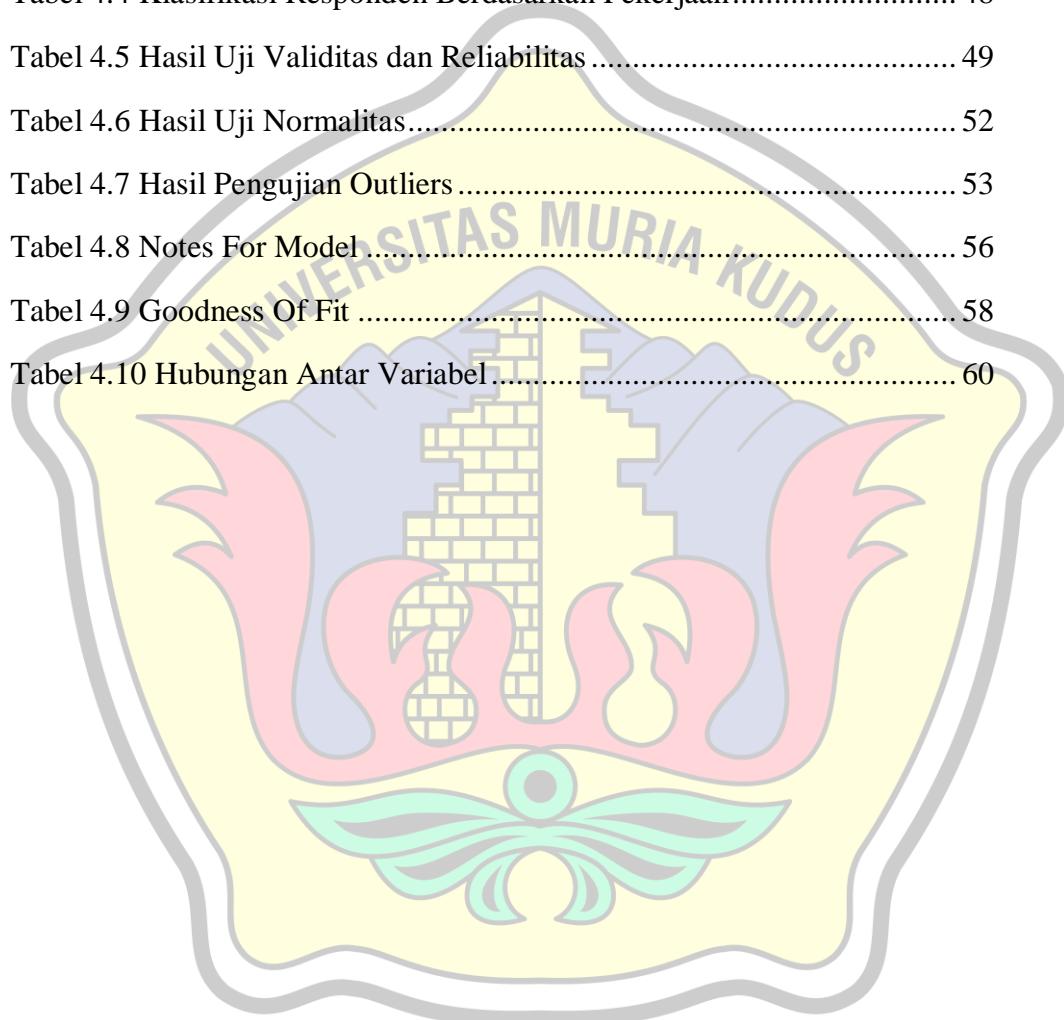
3.6 Pengolahan Data .....	40
3.7 Analisis Data.....	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.2 Penyajian Data.....	44
4.3 Analisis Data.....	48
4.4 Pembahasan .....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN .....	74



## **DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	46
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Outliers .....	53
Tabel 4.8 Notes For Model .....	56
Tabel 4.9 Goodness Of Fit .....	58
Tabel 4.10 Hubungan Antar Variabel .....	60



## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1.1 Data Penjualan Batik Pesantenan Pati .....	6
Gambar 1.2 Pangsa Pasar Batik Pesantenan Pati .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
Gambar 4.1 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	53
Gambar 4.2 Full Model.....	57

