

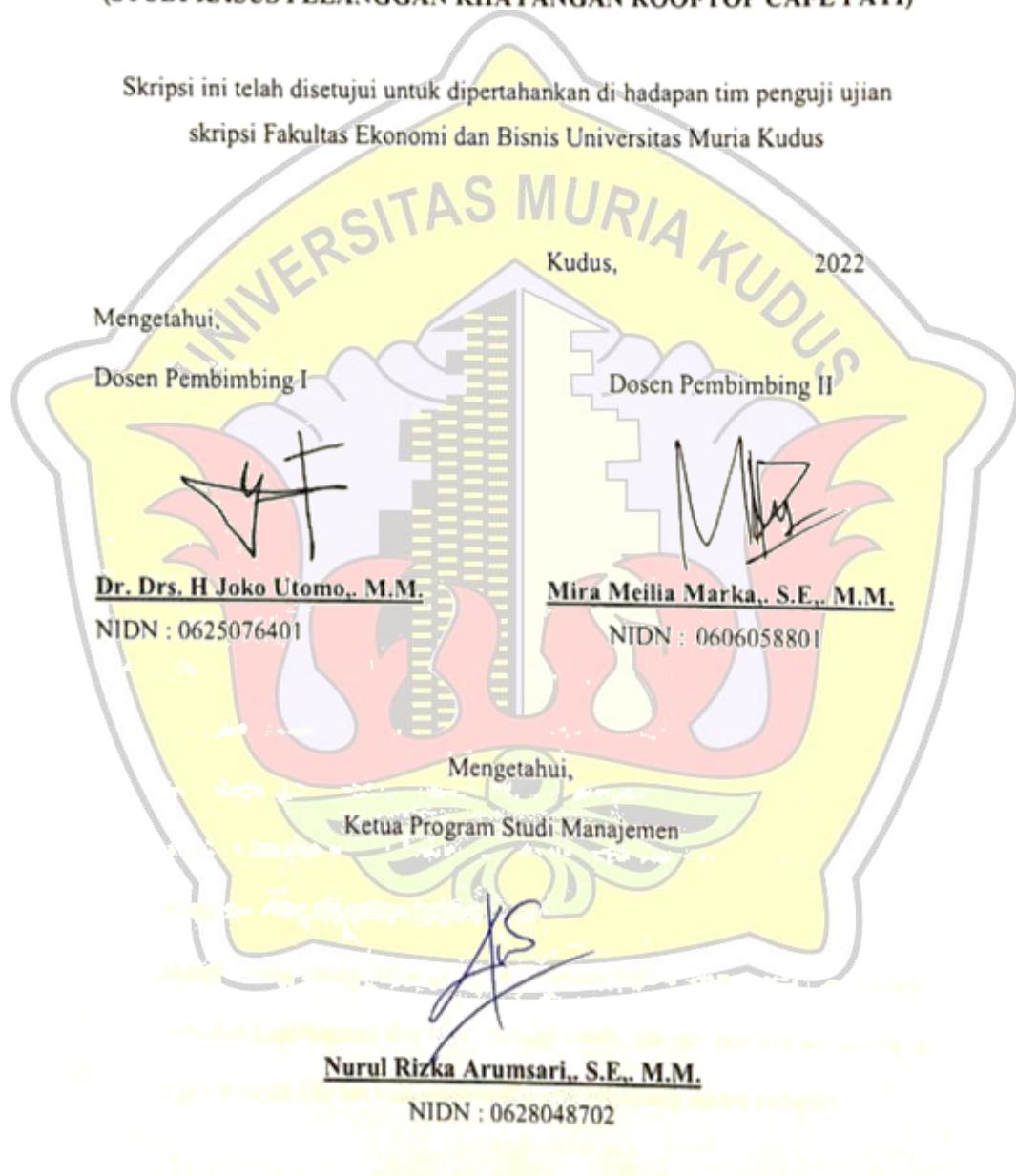
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN SUASANA RUANGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PELANGGAN KHAYANGAN
ROOFTOP CAFE PATI)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN SUASANA RUANGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PELANGGAN KHAYANGAN ROOFTOP CAFE PATI)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan tim pengaji ujian
skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN SUASANA RUANGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PELANGGAN KHAYANGAN**

ROOFTOP CAFE PATI)

Nama : Erina Wijayanti

NIM : 201811330

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji ujian skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing I

Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

NIDN : 0628048702

Dr. Drs. H Joko Utomo,, M.M.

NIDN : 0625076401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dosen Pembimbing II

Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.

NIDN : 0616077304

Mira Meilia Marka, S.E., M.M.

NIDN : 0606058801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombang dan membanggakan diri.”

(Q.S Al-Hadid: 23).

“Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu apa pun, dan Dia memberimu pendengaran, penglihatan, dan hati agar kamu bersyukur.”

(Q.S An-Nahl: 78).

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- Kedua orang tua. Mereka sangat berharga dalam hidup saya selama ini sehingga hidup yang saya jalani ini begitu mudah. Skripsi ini tidak lepas dari dukungan mereka dalam proses penyusunannya. Sekali lagi saya ucapkan banyak terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang dari kedua orang tua yang diberikan kepada saya.
- Teman teman yang sangat saya sayangi. Di mana ketika saya merasa kehilangan terhadap kepercayaan diri saya, mereka selalu ada dan percaya

kepada saya. Terima kasih kepada kalian sebagai orang tersayang dalam hidupku.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SUASANA RUANGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PELANGGAN KHAYANGAN ROOFTOP CAFE PATI)”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Darsono, M,Si.,selaku rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
- 3) Nurul Rizka Arumsari,, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
- 4) Dr. Drs. H Joko Utomo,, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 5) Mira Meilia Marka,. S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 6) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 7) Keluaraga saya tercinta, Ibu serta kakak-kakaku. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, semangat, serta do'a yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kudus,

2022

ERINA WIJAYANTI
2018-11-330

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN SUASANA RUANGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PELANGGAN KHAYANGAN ROOFTOP CAFE PATI)**

ERINA WIJAYANTI
2018-11-330

Pembimbing :

- (1) Dr. Drs. H Joko Utomo,, M.M.
(2) Mira Meilia Marka,, S.E., M.M.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan suasana ruangan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati). Sampel penelitian berjumlah 125 responden pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati. Hasil analisis dalam penelitian dengan *metode Structural Equation Modeling (SEM)* sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati. (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati. (3) Suasana ruangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati. (5) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Khayangan Rooftop Cafe Pati. (6) Suasana ruangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati. (7) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Khayangan Rooftop Cafe Pati. (8) Kepuasan pelanggan tidak mampu menjadi variabel mediasi dari pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati. (9) Kepuasan pelanggan bisa menjadi variabel mediasi dari pengaruh suasana ruangan terhadap loyalitas pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Pati.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Suasana Ruangan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST,
AND ATTITUDE TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE
(CASE STUDY OF KHAYANGAN ROOFTOP CAFE PATI'S CUSTOMER)***

ERINA WIJAYANTI
2018-11-330

Advisor :

- (1) Dr. Drs. H Joko Utomo,, M.M.
(2) Mira Meilia Marka,, S.E., M.M.

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of service quality, trust, and room atmosphere on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable (case study of customers of Khayangan Rooftop Cafe Pati). The research sample is 125 respondents of Khayangan Rooftop Cafe Pati. The results of the analysis in the study using the Structural Equation Modeling (SEM) method are as follows: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Khayangan Rooftop Cafe Pati. (2) Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction at Khayangan Rooftop Cafe Pati. (3) Room atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction at Khayangan Rooftop Cafe Pati. (4) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Khayangan Rooftop Cafe Pati. (5) Trust has a positive and significant effect on customer loyalty at Khayangan Rooftop Cafe Pati. (6) Room atmosphere has a positive and significant effect on customer loyalty at Khayangan Rooftop Cafe Pati. (7) Customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty at Khayangan Rooftop Cafe Pati. (8) Customer satisfaction is not able to be a mediating variable of the influence of service quality and trust on customer loyalty Khayangan Rooftop Cafe Pati. (9) Customer satisfaction can be a mediating variable from the effect of room atmosphere on customer loyalty at Khayangan Rooftop Cafe Pati.

Keywords: *Service Quality, Trust, Room Atmosphere, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACTION</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	12
1.3. Perumusan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Loyalitas Pelanggan	16
2.2. Kepuasan Pelanggan	19
2.3. Kualitas Pelayanan	28
2.4. Kepercayaan	32
2.5. Suasana Ruangan	34
2.6. Pengaruh Antar Variabel	38
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	43
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	46
2.9. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Rencana Penelitian	48
3.2. Variabel Penelitian	49

	Halaman
3.3. Jenis Dan Sumber Data	51
3.4. Populasi dan Sampel	52
3.5. Teknik Pengumpulan Data	54
3.6. Pengolahan Data	55
3.7. Uji Instrumen	56
3.8. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.2. Penyajian Data	67
4.3. Analisis Data	74
4.4. Pembahasan	98
BAB V PENUTUP	114
5.1. Kesimpulan	114
5.2. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Penilaian Pelanggan Khayangan Rooftop Cafe Tahun 2021	9
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan dan Waktu Tunggu Pesanan Khayangan Rooftop Cafe	10
Tabel 3.1 Uji <i>Goodness of Fit</i>	64
Tabel 4.1 Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2 Prosentase Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.3 Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
Tabel 4.4 Prosentase Responden Berdasarkan Pembelian.....	69
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	71
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Suasana Ruangan	72
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4.10 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan ...	75
Tabel 4.11 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	76
Tabel 4.12 <i>Regression Weights</i>	77
Tabel 4.13 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan...	78
Tabel 4.14 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen Setelah Perbaikan	79
Tabel 4.15 <i>Regression Weights</i>	80
Tabel 4.16 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Full Model Sebelum Perbaikan	81
Tabel 4.17 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Full Model Setelah Perbaikan .	82
Tabel 4.18 Uji Validitas	84
Tabel 4.19 Uji <i>Average Variance Extracted</i> variabel penelitian	85
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	85
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas	86
Tabel 4.22 Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.23 Outlier	88
Tabel 4.24 <i>Standardised Regression Weights</i>	90
Tabel 4.25 <i>Square Multiple Correlation</i>	92

	Halaman
Tabel 4.27 Hasil Estimasi Parameter	93
Tabel 4.28 Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian.....	95
Tabel 4.28 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian.....	96
Tabel 4.29 Besar <i>Total Effect</i>	96



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis	46
Gambar 4.1 Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	75
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	76
Gambar 4.3 Output Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	78
Gambar 4.4 Output Variabel Endogen Setelah Perbaikan	79
Gambar 4.5 Full Measurement Model Sebelum Perbaikan	81
Gambar 4.6 Full Measurement Model Setelah Perbaikan	82
Gambar 4.7 <i>Structural Equation Modelling</i>	83

