

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO SERVICE LAPTOP
PILIH JAYA DI HI-TECH MALL SURABAYA**



DISUSUN OLEH :

AGIL WISNUGRAHA

NBI : 1211508856

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Agil Wisnugraha
NBI : 1211508856
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
NIK (KTP) : 3504151708960002
Alamat Rumah (KTP) : RT/RW 004 / 001, Ds Tanggul Welahan, Kec
Besuki, Kab Tulungagung

Dengan ini menyatakan Skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO SERVICE LAPTOP PILIH JAYA DI HI-TECH MALL SURABAYA.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 6 Agustus 2021

membuat,


A9C3FAJX382894062
(Agil Wisnugraha)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : AGIL WISNUGRAHA
NBI : 1211508856
Fakultas : Ekonomi Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO SERVICE
LAPTOP PILIH JAYA DI HI-TECH MALL SURABAYA

Surabaya, 25 juni 2021

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Drs.Ec.Mohammad Suyanto.MM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AGIL WISNUGRAHA
 NBI/ NPM : 1211508856
 Fakultas : MANAJEMEN
 Program Studi : EKONOMI
 Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada toko Service Laptop Pilih Siapa di hi-tech mall Surabaya.

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di :
 Pada tanggal :

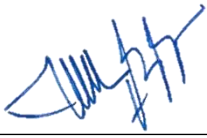
Yang Menyatakan,

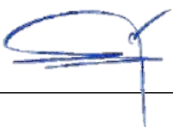
 (Agil Wisnugraha)


LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 6 Agustus 2021.

TIM PENGUJI:

1. Dr. Nekky Rahmiyati (ketua) :  _____

2. Drs.Ec. Mohammad Suyanto,M.M (anggota) :  _____

3. Drs.Ec. Sigit Santoso,M.M (anggota) :  _____

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945
Dekan,

Dr.H.Slamet Riyadi, M.Si.,Ak.,CA.

KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Dalam penyusunan skripsi, penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas diberikannya rahmat, umur panjang dan kesehatan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr.H.Slamet Riyadi, M.Si., AK.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra.Ec.Ulfi Pristiana, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Drs.Ec.Mohammad Suyanto.MM, Selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dengan sabar dan tekun dalam memberikan pengarahan dan tambahan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Dr. Hj. Nekky Rahmiyati, MM. Selaku ketua penguji dan Drs. Ec. Sigit Santoso,MM. Selaku penguji, dalam sidang proposal dan sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
7. Bapak Pringgo Anggono selaku owner yang sudah memperbolehkan untuk meneliti di toko Pilih Jaya Surabaya sampai penelitian ini selesai dan disetujui.
8. Kedua Orang tua saya dan kakak saya tercinta yang telah memberikan Doa dan semangat yang tidak henti-hentinya selama pembuatan skripsi kepada peneliti.
9. Untuk sahabat-sahabat saya yang telah menemaniku dari semester satu yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, dan canda tawa selama ini, untuk chiko, deny, jon, sudeky, priska, dan diana selalu ada disaat senang maupun sedih, dan

mereka mampu menghibur dan memberi semangat agar pantang menyerah dalam mengerjakan skripsi sehingga penulis termotivasi dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi di tahun ini.

10. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang menjadi bagian dari setiap kegiatan penulis skripsi.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima segala saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “*sekian banyak dari apa yang kita lihat, kita dengar, makin banyak pengajaran yang boleh dijadikan teras kehidupan, sehingga langkah makin matang dan terarah dalam langkah perjalanan hidup*” yang artinya semua pengalaman hidup dapat dijadikan pelajaran berharga untuk selalu memperbaiki diri dan menjadi lebih dewasa. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Sekian dan Terima Kasih.

Surabaya, 6 Agustus 2021

Penulis

(Agil Wisnugraha)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Pilih Jaya di hi-tech Mall Surabaya” sebagai syarat menyelesaikan pendidikan srata I di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun teknik penyusunannya, untuk itu saran dan kritik sangat diperlukan demi kesuksesan dalam berkarya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengatur hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Toko Pilih Jaya Surabaya. Skripsi ini terdiri dari 6 bagian. Bagian pertama dari skripsi ini membahas tentang permasalahan yang diangkat sebagai topic oleh si penulis serta membahas tujuan dan manfaat dari penelitian. Pada bagian yang kedua dari skripsi ini membahas teori-teori yang mendukung variabel bebas yang terdapat pada judul skripsi ini dan mencantumkan penelitian terdahulu untuk mendukung judul skripsi si penulis. Pada bagian ketiga membahas metodologi penelitian mulai dari menggunakan metode kuantitatif dalam skripsi ini lalu lokasi dan waktu yang telah ditetapkan, menghitung sampel yang akan digunakan dalam skripsi ini sampai teknik analisis yang akan digunakan dalam mengolah data mulai proses dalam mengolah data dan metode analisis yang digunakan dalam mengolah data.

Pada bagian keempat dari skripsi ini hanya membahas tentang gambaran secara umum dari objek topic yang telah dipilih si penulis yaitu tentang Toko Pilih Jaya. Selanjutnya pada bagian yang kelima dari skripsi ini membahas hasil penelitian yang telah didapat oleh si penulis dengan menjabarkan secara rinci disertai dengan hasil SPSS. Dan yang terakhir yaitu pada bagian keenam pada skripsi berisi kesimpulan dan saran.

Implementasi terbatas telah mendapat tanggapan baik dan masukan yang sangat berharga pada skripsi ini. Pengalaman sebelumnya tersebut dipergunakan semaksimal mungkin dalam menyiapkan skripsi ini untuk implementasi menyeluruh pada perusahaan untuk sekarang dan seterusnya.

Skripsi ini juga merupakan penyempurnaan dari model penelitian yang telah ada sebelumnya. Skripsi ini sangat terbuka dan dapat terus dilakukan perbaikan serta penyempurnaan dimasa mendatang. Mudah-mudahan skripsi ini mampu memberikan yang terbaik bagi kemajuan dunia pendidikan dan keilmuan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih memiliki banyak kekurangan sehingga adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun tentu akan selalu penulis terima dan hargai. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah kajian dalam bidang akademis, praktis, dan sosial.

Surabaya, 6 Agustus 2021

Penulis

(Agil Wisnugraha)

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	viii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I (Pendahuluan)	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BABII KAJIAN PUSTAKA	7

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Landasan Teori	7
2.1.2 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Hubungan Antar Variabel	18
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2.1 Tempat.....	21
3.2.2 Waktu Penelitian.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Sumber Data	22
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Definisi Variabel dan Devinisi Operasional	25
3.6.1 Definisi Variabel	25
3.6.2 Definisi Operasional	27

3.7 Proses Pengelohan Data.....	29
3.8 Metode Analisa Data.....	30
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	30
3.9.1 Teknik Pengujian hipotesis	30
3.9.2 Teknik Analisis Data	32
3.9.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.9.3 Metode Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.9.4 Uji Hipotesis	36
3.9.4.1 Uji t	36
3.9.4.2 Uji f	37
3.9.4.3 Analisis Koefisien Determinasi R^2	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 Visi dan Misi	40
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	41
4.2 Deskripsi hasil Penelitian	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.1.1 Hasil Karakteristik Responden Kenis Kelamin	42
4.2.1.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2.1.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan status	43
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	44

4.2.2 Gambaran Jawaban Responden	44
4.3 Uji Instrumen – Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	46
4.4 Analisis Data	47
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.2 Uji Regresi Linier Berganda	53
4.5 Pengujian Hipotesis	54
4.5.1 Uji Secara Parsial (Uji t)	54
4.5.2 Uji Secara Simultan (Uji f)	56
4.5.3 Analisa Determinasi Berganda R^2	57
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.7 Implikasi Penelitian.....	59
4.8 Keterbatasan Penelitian	59
BAB V PENUTUP	60
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 – Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	4
Tabel 2.1 – Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 – Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 – Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 – Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 – Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas pembelian	44
Tabel 4.5 – Pengujian Validitas	46
Tabel 4.6 – Pengujian Reabilitas.....	47
Tabel 4.7 – Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.8 – Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.9 – Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.10 – Hasil Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4.11 – Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.12 – Hasil Uji t.....	55
Tabel 4.13 – Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.14 – Hasil Koefisien Determinasi R^2	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 – Kerangka Konsep.....	19
Gambar 4.1 – Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	41

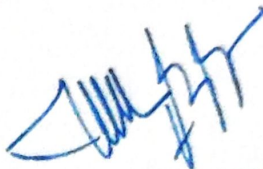
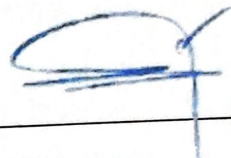
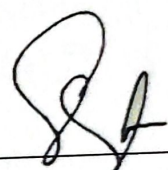
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kartu Bimbingan Skripsi	64
Lampiran 2 – Kuisisioner Penelitian	64
Lampiran 3 – Data Penelitian	65
Lampiran 4 – Uji Validitas	70
Lampiran 5 – Uji Realibilitas	79
Lampiran 6 – Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Lampiran 7 – Uji Asumsi Klasik	86

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 6 Agustus 2021.

TIM PENGUJI:

1. Dr. Nekky Rahmiyati (ketua) : 
2. Drs.Ec. Mohammad Suyanto,M.M (anggota) : 
3. Drs.Ec. Sigit Santoso,M.M (anggota) : 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945

Dekan,



Dr.H.Slamet Riyadi, M.Si.,Ak.,CA.