

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIAN
PRODUK, DAN PEMASARAN DIGITAL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
TOKO BAHAN BANGUNAN
CV. KEMO JAYA BAJA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Program Studi
Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :
Muhamad Fauzi
1122000044

**ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

HALAMAN SAMPUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIAN
PRODUK, DAN PEMASARAN DIGITAL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
TOKO BAHAN BANGUNAN
CV. KEMO JAYA BAJA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Program Studi
Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :
Muhamad Fauzi
1122000044

ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Fauzi

NBI : 1122000044

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk Dan Pemasaran
*Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bahan
Bangunan CV Kemo Jaya Baja*

Surabaya, 24 Juni 2024

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP.20120.87.0103

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing 1

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 24 Juni 2024

Dewan Penguji :

1. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
Ketua
2. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M
Anggota
3. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M
Anggota

()

()

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhamad Fauzi
NBI : 1122000044
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk Dan Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bahan Bangunan Di CV Kemo Jaya Baja

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesada-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang- undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 24 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



(Muhamad Fauzi)



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 sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Fauzi
NBI : 1122000044
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk Dan Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bahan Bangunan Di CV Kemo Jaya Baja

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 24 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Muhamad Fauzi

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya terutama ibu dan ayah, yang senantiasa memberi dukungan kepada saya, mendoakan, serta memberikan saya semangat selama ini.
2. Dosen Pembimbing dan seluruh Dosen Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan berlangsung.

MOTTO

"Pohon yang kokoh tumbuh melawan angin. Begitu juga manusia tumbuh melawan tantangan"

(Muhamad Fauzi)

“Sebuah rencana yang hebat dapat gagal hanya karena kurangnya kesabaran”

(Confusius)

ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui sektor konstruksi maka sejumlah pengusaha toko bahan bangunan berlomba-lomba membuat strategi bersaing agar dapat menarik pelanggan sebanyak-banyaknya dengan tujuan meningkatkan penjualan dari usaha bisnis tersebut. Salah satunya Toko bahan bangunan CV Kemo Jaya Baja. Toko Bahan Bangunan CV Kemo Jaya Baja ingin meningkatkan loyalitas pelanggannya. Namun, berdasarkan observasi, ditemukan beberapa kekurangan, seperti kualitas pelayanan yang kurang, varian produk yang terbatas, dan pemanfaatan pemasaran digital yang belum optimal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, varian produk, dan pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan CV Kemo Jaya Baja.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 96 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan varian produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan pemasaran digital tidak.

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa CV Kemo Jaya Baja perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan varian produk untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan faktor lain yang belum diteliti dan menggunakan teknik pengumpulan data yang lebih lengkap.

Kata kunci: *Loyalitas pelanggan, Kualitas Pelayanan, Varian Produk, Pemasaran Digital, Toko Bahan Bangunan CV Kemo Jaya Baja.*

ABSTRACT

Economic growth in Indonesia through the construction sector has led numerous building material store entrepreneurs to develop competitive strategies to attract as many customers as possible and increase sales, including CV Kemo Jaya Baja. CV Kemo Jaya Baja aims to enhance customer loyalty. However, observations have revealed several shortcomings, such as poor service quality, limited product variety, and suboptimal use of digital marketing. This study was conducted to identify and analyze the impact of service quality, product variety, and digital marketing on customer loyalty at CV Kemo Jaya Baja.

This research employed a quantitative method with data collection through questionnaires distributed to 96 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression. The results showed that service quality and product variety significantly influence customer loyalty, while digital marketing does not.

Based on the study's findings, it is concluded that CV Kemo Jaya Baja needs to improve service quality and product variety to increase customer loyalty. Future research is recommended to involve other unexamined factors and use more comprehensive data collection techniques.

Keywords: *Customer Loyalty, Service Quality, Product Variety, Digital Marketing, CV Kemo Jaya Baja Building Material Store.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Mahakuasa atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya. Tidak lupa pula shalawat dan salam senantiasa tercurahkan bagi Rasulullah Saw. yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang. Sehingga diberi kesempatan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Pemasaran *Digital* terhadap Loyalitas Pelanggan”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Strata-1 Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, saran dan do’a dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya yang tak terhingga, sehingga peneliti diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tua yang telah mendukung penuh dan membiayai kuliah serta senantiasa mendoakan kelancaran dan kekuatan untuk kehidupan peneliti
3. Kakek (Alm) dan Nenek, orang tua dari ayah terimakasih yang selalu mendoakan cucunya agar selalu semangat dalam keadaan apapun
4. Prof. Dr. Mulyanto, MM, CMA., CPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Dr, Dra. Ayun Maduwinarti, M.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk bimbingan, yang telah memberikan arahan dan saran yang membangun untuk pembuatan skripsi ini. Terima kasih untuk ilmunya dan semangatnya serta doanya ibu.
6. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM, selaku kepala prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Dra.Awin Mulyati, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu dan arahan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
8. Keluarga besar Almarhum Bpk Sarim, yang telah membantu, merawat, hingga mendidik sampai peneliti menjadi seperti ini
9. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan , Krisna , M. Maulana Arifin, Dimas Aditya, M. Choirul Azis.

10. Seluruh rekan seangkatan dari grup TAHUN INI LULUS AMIN yang telah menemani penulis dalam bertukar pikiran dan berbagi pengalaman serta motivasi agar penyusunan tugas akhir ini selesai.
11. Terimakasih seluruh pihak yang terkait dan berkepentingan yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi. Penulis menyadari adanya kekurangan selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan seluruh pihak terkait yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Peneliti Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	22
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.3 Varian Produk.....	33

2.2.4	Pemasaran Digital	36
2.2.5	Perilaku Konsumen	41
2.2.6	Loyalitas Pelanggan	43
2.3	Definisi Konsep dan Operasional	47
2.3.1	Definisi Konsep	47
2.3.2	Definisi Operasional	47
2.4	Pola Hubungan antar Variabel	49
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan	49
2.4.2	Pengaruh Varian Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
2.4.3	Pengaruh Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
2.5	Kerangka Berpikir	51
2.6	Hipotesis	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		53
3.1	Rancangan Penelitian.....	53
3.2	Populasi dan Sampel.....	53
3.2.1	Populasi	53
3.2.2	Sampel.....	53
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	54
3.3.1	Skala Pengukuran	54
3.3.2	Instrumen Penelitian	56
3.4	Jenis Data dan Sumber Data	57
3.4.1	Jenis Data	57
3.4.2	Sumber Data	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.6	Teknik Analisis data	59
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	59
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
3.8	Uji Hipotesis	61

3.8.1 Uji t (Uji Parsial).....	61
3.8.2 Uji F (Simultan).....	62
3.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	62
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Penyajian Data	65
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
4.1.2 Karakteristik Responden	66
4.1.3 Uji Instrumen.....	69
4.1.4 Tabulasi Data.....	71
4.2 Analisis Data	93
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	93
4.2.2 Teknik Pengujian Hipotesis.....	100
BAB V PENUTUP	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Rekomendasi.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra Survey Kualitas Pelayanan di CV Kemo Jaya Baya.....	2
Tabel 1. 2 Varian Produk CV KJB di banding pesaing.....	3
Tabel 1. 3 Kunjungan Pelanggan Toko Bahan Bangunan CV Kemo Jaya Baja	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. 2 Definisi Konsep Dan Operasional	47
Tabel 3. 1 Skala Likert	55
Tabel 3. 2 Kelas Interval	56
Tabel 3. 3 Indeks Kriteria Reliabilitas	57
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia Responden	67
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Profesi	67
Tabel 4. 4 Pendapatan Responden	68
Tabel 4. 5 Melakukan Pembelian	69
Tabel 4. 6 Uji Validitas	70
Tabel 4. 7 Uji Reabilitas.....	71
Tabel 4. 8 Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4. 9 Hasil Tabulasi Variabel Varian Produk	75
Tabel 4. 10 Hasil Tabulasi Variabel Pemasaran Digital	79
Tabel 4. 11 Hasil Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	82
Tabel 4. 12 Hasil Mean Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	86
Tabel 4. 13 Hasil Mean Jawaban Responden Variabel Varian Produk (X2)	88
Tabel 4. 14 Hasil Mean Jawaban Responden Variabel Pemasaran Digital (X3).....	89
Tabel 4. 15 Hasil Mean Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	91
Tabel 4. 16 Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	93
Tabel 4. 17 Uji Linieritas Variabel Varian Produk Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	93
Tabel 4. 18 Uji Linieritas Variabel Pemasaran Digital Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	94
Tabel 4. 19 Uji Normalitas	95
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolenieritas.....	97
Tabel 4. 21 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	98
Tabel 4. 22 Hasil Uji t (Parsial)	100
Tabel 4. 23 Hasil Uji F Silmutan	103
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia (2013 - 2023).....	4
Gambar 2. 1 Teori Yang Digunakan Penelitian.....	41
Gambar 2. 2 Kerangka Dasar Pemikiran.....	51
Gambar 4. 1 Toko Bahan Bangunan	65
Gambar 4. 2 Uji normalitas model histogram	95
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Data P-Plot.....	96
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	117
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	122
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden Berdasarkan Jawaban Kuisisioner .	124
Lampiran 4 Uji Instrumen	136
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	138
Lampiran 6 Uji Regresi Linear Berganda	140
Lampiran 7 Uji Parsial (uji t).....	140
Lampiran 8 Uji Simultan (uji f)	140
Lampiran 9 Koefisien Determinasi (R^2).....	141
Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Skripsi Ketua Penguji	142
Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1	143
Lampiran 12 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2	144
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi	145
Lampiran 14 Bukti Turnitin UNTAG	147
Lampiran 15 Laboratorium	148
Lampiran 16 Turnitin Jurnal.....	149