

**PENGARUH LINGKUNGAN LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Waroenk Ora Umum Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1**

ADAM MAULANA

1602010100

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH LINGKUNGAN LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Waroenk Ora Umum Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1

ADAM MAULANA

1602010100

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing

Totok Haryanto, SE., M.M

NIK.2160729

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adam Maulana

NIM : 1602010100

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Adam Maulana

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Adam Maulana
NIM : 1602010100
Program studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Lingkungan Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi Pada Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

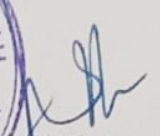
DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., M.M ()
Penguji 1 : Dra. Tri Septin Muji R, M.Si ()
Penguji 2 : Purnadi, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 16 Juli 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK.2160187

MOTTO

Justru karena masih mempunyai mimpi, kita jadi masih mempunyai alasan untuk tetap hidup, tetap maju, tetap berjalan, tetap mengejar. Tanpa mimpi, apa pula arti hidup ini. (Agustinus Wibowo)

Kalau impianmu tidak dapat membuatmu takut, mungkin karena impianmu tak cukup besar. (Muhammad Ali)

Dan Kehidupan dunia ini tidak lain hanyalah kesenangan yang menipu. (Q.S Al-Hadid:20)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat maupun karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati dan selalu semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa bagi penulis.

Untuk kedua orangtua penulis, Bapak Martono, dan Ibu (Almh) Rosidah, Kakak Nano Rosyandi

Terimakasih atas semua do'a, semangat dan motivasi yang telah diberikan. Dan segala bantuan, kebaikan selama ini Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahilahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan maupun bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ns Jebul Suroso S.Kp., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada penulis.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada penulis.
4. Totok Haryanto, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan maupun memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si, selaku dosen penguji 1 (satu) yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan penulis sebagai Sarjana Manajemen.

6. Purnadi, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 2 (dua) yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan penulis sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff maupun karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis, Bapak Martono dan (Alm) Ibu Rosidah yang telah membimbing dengan susah payah sejak kecil hingga menamatkan studi sarjana ini. Kiranya kepada bapak maupun ibu, penulis persembahkan skripsi ini sebagai bentuk pertanggungjawaban studi yang penulis jalani 5 tahun ini. Tanpa bantuan doa, maupun materil dari ibu dan bapak, sangat mustahil studi ini dapat diselesaikan.
9. Bapak Billy selaku Supervisor di Waroenk Ora Umum Purwokerto yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta berbagai informasi dan bantuan selama proses penelitian kepada penulis.
10. Kakak, Nano Rosyandi yang senantiasa mendoakan, membantu, dan memberikan masukan kepada penulis selama penyelesaian skripsi.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 16 Juli 2021

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adam Maulana
NIM : 1602010100
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH LINGKUNGAN LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 16 Juli 2021

Yang menyatakan,



Adam Maulana

**PENGARUH LINGKUNGAN LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

Adam Maulana
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Adamlananmaulana@gmail.com

Totok Haryanto, S.E., M.M
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif, pengambilan non probability, pengambilan sampel purposive sampling. Sampel penelitian ini sebanyak 120 responden. Analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik regresi linier berganda, uji t, uji analisis jalur menggunakan sobel. Hasil analisis menunjukkan bahwa Lingkungan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Lingkungan Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara *intervening* Lingkungan Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Lingkungan Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICESCAPE AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLE**

(Study on Waroenk Ora Umum Purwokerto)

Adam Maulana

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Purwokerto
Adamlananmaulana@gmail.com*

Totok Haryanto, S.E., M.M.

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Servicescape and Product Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable. This research was conducted with quantitative research methods, non-probability taking, sampling purposive sampling. The sample of this research is 120 respondents. The analysis used is instrument test, classical assumption test of multiple linear regression, t test, path analysis test using Sobel. The results of the analysis show that the Servicescape has a significant effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer satisfaction, the Servicescape has no significant effect on customer loyalty, product quality has no significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction has no significant effect on customer loyalty. While the Servicescape intervention has no significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction, Product Quality has no significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

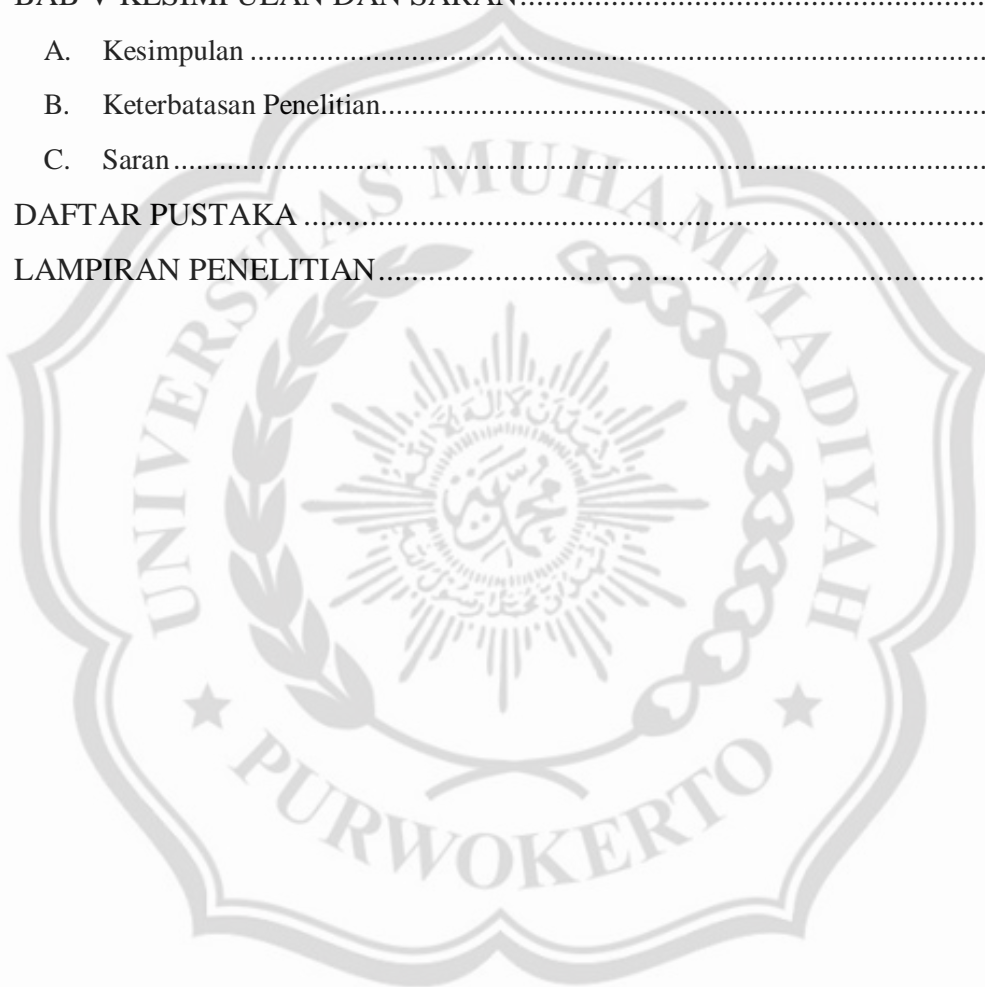
Keywords: *Servicescape, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	ix
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Pemasaran.....	11
2. Lingkungan Layanan (<i>Servicescape</i>).....	15
3. Kualitas Produk	20
4. Kepuasan Pelanggan.....	25
5. Loyalitas Pelanggan.....	31
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Hubungan Antar Kerangka Pemikiran.....	44

D. Hipotesis Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Jenis dan Sumber Penelitian.....	52
B. Populasi dan Sampel.....	53
C. Metode Pengumpulan Data	55
D. Variabel Penelitian	56
E. Definisi Operasional dan pengukuran Variabel	57
F. Metode Analisis Data	61
1. Analisis Deskriptif.....	61
2. Uji Instrumen Penelitian	61
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Uji Analisis Data	64
5. Uji Hipotesis	67
6. Analisis Jalur Dengan Menggunakan Uji Sobel.....	71
HASIL IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	73
1. Profil Waroenk Ora Umum Purwokerto	73
2. Visi Dan Misi Waroenk Ora Umum Purwokerto	74
3. Menu Waroenk Ora Umum Purwokerto	74
4. Struktur Organisasi Waroenk Ora Umum Purwokerto	75
B. Deskripsi Responden	77
1. <i>Response Rate</i>	77
2. Gambaran Umum Responden.....	79
C. Analisis Statistik Deskriptif	81
1. Lingkungan Layanan (<i>Servicescape</i>).....	82
2. Kualitas Produk	83
3. Kepuasan Pelanggan	84
4. Loyalitas Pelanggan.....	86
D. Hasil Penelitian	87
1. Uji Instrumen Penelitian	87
2. Uji Asumsi Klasik.....	92

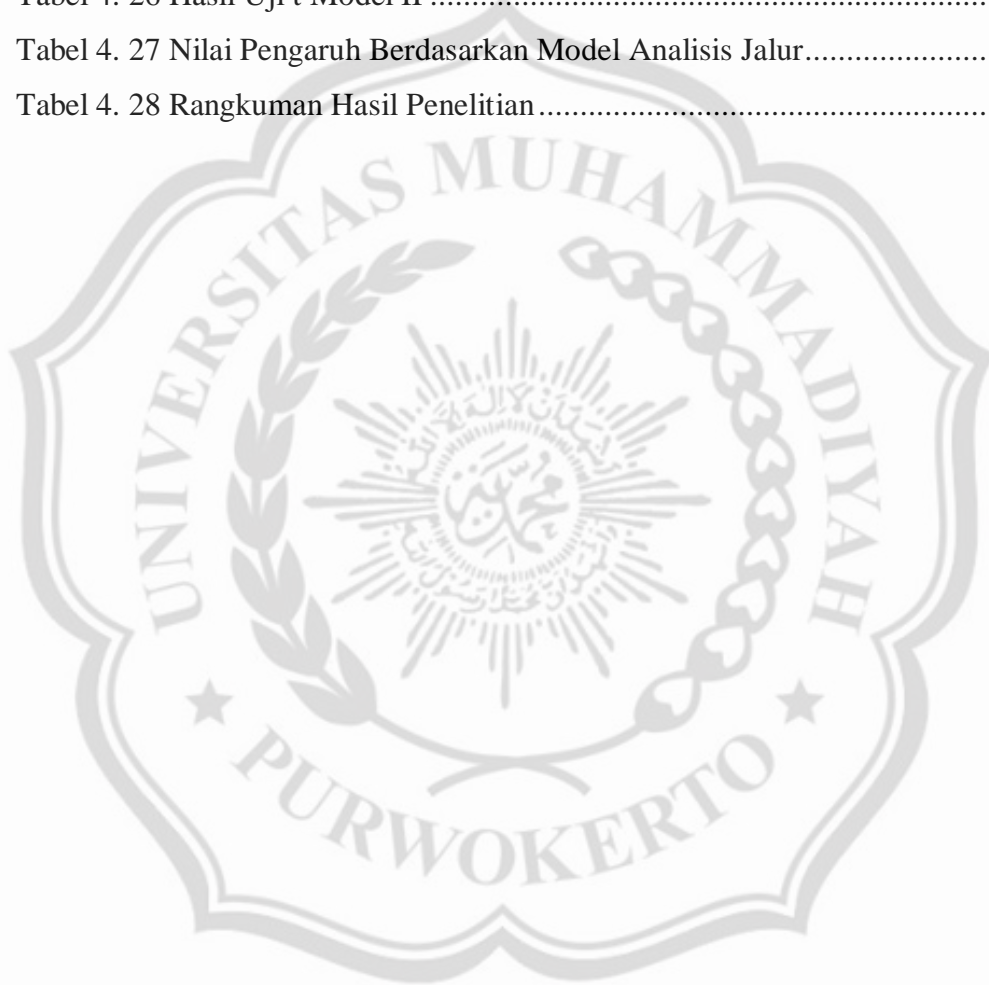
3. Uji Analisis Data	98
4. Uji Hipotesis.....	105
5. Analisis Jalur Dengan Menggunakan Uji Sobel	111
E. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	115
F. Pembahasan	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	128
A. Kesimpulan	128
B. Keterbatasan Penelitian.....	128
C. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN PENELITIAN.....	136



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	36
Tabel 3. 1 Definisi operasional dan pengukuran variabel lingkungan layanan.....	57
Tabel 3. 2 Definisi operasional dan pengukuran variabel kualitas produk	58
Tabel 3. 3 Definisi operasional dan pengukuran variabel kepuasan pelanggan....	59
Tabel 3. 4 Definisi operasional dan pengukuran variabel loyalitas pelanggan	60
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	78
Tabel 4. 2 Gambaran Umum Responden	79
Tabel 4. 3 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Lingkungan Layanan (Servicescape).....	82
Tabel 4. 4 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Kualitas Produk	83
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	85
Tabel 4. 6 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan	86
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Lingkungan Layanan (Servicescape).....	88
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	89
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	89
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	90
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	91
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Model I.....	92
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Model I.....	93
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Model II	94
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas Model I	95
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas Model II.....	95
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model I.....	97
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model II.....	97
Tabel 4. 19 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) Model 1	98
Tabel 4. 20 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) Model 2	99
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R Square Model I (satu)	100

Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R Square Model II (dua)	101
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Linear Berganda Model I (Satu)	102
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Linear Berganda Model II (Dua)	104
Tabel 4. 25 Hasil Uji t Model I	106
Tabel 4. 26 Hasil Uji t Model II	106
Tabel 4. 27 Nilai Pengaruh Berdasarkan Model Analisis Jalur	112
Tabel 4. 28 Rangkuman Hasil Penelitian	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	50
Gambar 3. 1. Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	68
Gambar 3. 2. Kurva Uji t Hipotesis Kedua	69
Gambar 3. 3. Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	69
Gambar 3. 4. Kurva Uji t Hipotesis Keempat	70
Gambar 3. 5. Kurva Uji t Hipotesis Kelima	71
Gambar 4. 1. Logo Waroenk Ora Umum.....	74
Gambar 4. 2. Daftar Menu dan Harga Waroenk Ora Umum	75
Gambar 4. 3. Struktur Organisasi WOU Purwokerto	76
Gambar 4. 4. Kurva Penerimaan Hipotesis ke 1 (satu).....	107
Gambar 4. 5. Kurva Penerimaan Hipotesis ke 2 (dua)	108
Gambar 4. 6. Kurva Penerimaan Hipotesis ke 3 (tiga)	109
Gambar 4. 7. Kurva Penerimaan Hipotesis ke 4 (empat).....	110
Gambar 4. 8. Kurva Penerimaan Hipotesis ke 5 (lima)	110
Gambar 4. 9. Model Analisis Jalur	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1: Surat Ijin Penelitian.....	137
Lampiran 2. 1 : Kuisisioner Penelitian.....	138
Lampiran 3. 1: Data Penyebaran Kuisisioner	143
Lampiran 4. 1 : Data Karakteristik Responden	143
Lampiran 5. 1: Data Deskripsi Responden.....	144
Lampiran 6. 1 : Data Uji Analisis Deskriptif	148
Lampiran 7. 1 : Tabulasi Data	150
Lampiran 8. 1 : Uji Validitas.....	171
Lampiran 9. 1 : Uji Reliabilitas	176
Lampiran 10. 1 : Uji Normalitas.....	177
Lampiran 11. 1 : Uji Multikolinearitas	178
Lampiran 12. 1 : Uji Heterokedastisitas.....	178
Lampiran 13. 1 : Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t.....	179
Lampiran 14. 1 : Uji Koefisien Determinasi	180
Lampiran 15. 1 : R tabel.....	180
Lampiran 16. 1 : T tabel.....	181
Lampiran 17. 1 Data Casewise.....	183
Lampiran 18. 1 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	183
Lampiran 19. 1 F tabel	184