

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SAKINAH *SUPERMARKET* SURABAYA**



Oleh :

FANNY NOVIA ARIFIN

NPM: 17.1.02.10933

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SAKINAH SUPERMARKET SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh:
FANNY NOVIA ARIFIN
NPM: 17.1.02.10933**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SAKINAH SUPERMARKET SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

FANNY NOVIA ARIFIN

NPM : 17.1.02.10933

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 07 Desember 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Sulistyco Budi Utomo, BEA., M.A., Ec., Ph.D.

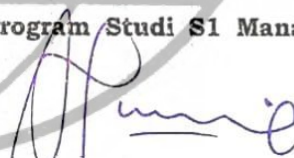
2. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FANNY NOVIA ARIFIN**

N.P.M : **17.1.02.10933**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN SAKINAH SUPERMARKET SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 07 Desember 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudia terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 07 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Fanny Novia Arifin

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fanny Novia Arifin
NPM : 17.1.02.10933
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 November 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Jl. Semolowaru No. 165 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Zaenal Arifin
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Semolowaru No. 165 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Semolowaru I/261 Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Negeri 23 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA 17 Agustus 1945 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VIII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fanny Novia Arifin

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN SAKINAH SUPERMARKET SURABAYA”** denganbaik.

Penyusunan skripsi ini digunakan penulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Anindyta Budiarti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya yang sangat berharga untuk membimbing dan memberi petunjuk penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
4. (Alm) Bapak Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta staf dan karyawan STIESIA Surabaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kepada Sakinah Supermarket Surabaya atas kesempatan yang telah diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Kepada kedua orang tua, ayah dan ibu saya yang bernama Zaenal Arifin dan Sri Indah Wahyuningsih terimakasih atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Kepada sahabat saya yaitu Ella Nur Alfiyah yang telah memberikan saya banyak masukan, dukungan dan memotivasi pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman terbaik saya yaitu Kinanda Sri Wistari, Nesa Dya Maharani, Dita Ayu Selviana dan Risa Agustina yang selalu memberikan ide, motivasi, bantuan serta doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta tidak lupa kepada Gede Agung Raynanda Putra Nuryanta orang terbaik yang selalu memberikan semangat, doa, dan membantu penulis dalam bentuk waktu tenaga, dan nasihat.
10. Teman satu bimbingan saya Rani Oktavia dan Virda Marsalina yang telah berjuang bersama dan memberikan dukungan kepada saya sehingga pengerjaan skripsi ini selesai.
11. Seluruh kawan-kawan SM-4 seangkatan tahun 2017 yang telah bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini dan selalu memberikan saya motivasi, doa, dan semangat untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang dengan tulus memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Surabaya, 22 Oktober 2021

Fanny Novia Arifin



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	
Error! Bookmark not defined.	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	
Error! Bookmark not defined.	
ABSTRACT.....	
Error! Bookmark not defined.	
BAB 1 PENDAHULUAN.....	
Error! Bookmark not defined.	
1.1 Latar Belakang.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.2 Rumusan Masalah.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.	
Error! Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1.1 Promosi.....	
Error! Bookmark not defined.	
2.1.2 Kualitas Layanan.....	
Error! Bookmark not defined.	
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	
Error! Bookmark not defined.	

2.1.4	Loyalitas Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
2.2	Penelitian Terdahulu.....	Error!
	Bookmark not defined.	
2.3	Rerangka Pemikiran.....	Error!
	Bookmark not defined.	
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	Error!
	Bookmark not defined.	
2.4.1	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
2.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	
	Error! Bookmark not defined.	
2.4.3	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
2.4.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.	
	Error! Bookmark not defined.	
2.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
2.4.6	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
2.4.7	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.1	Jenis Penelitian, Gambaran dari Populasi Penelitian (Obyek)....	Error!
	Bookmark not defined.	
3.1.1	Jenis Penelitian.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error!
	Bookmark not defined.	
3.2.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.2.2	Teknik Sampling.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error!
	Bookmark not defined.	

3.3.1	Jenis Data.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.3.2	Sumber Data.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error!
	Bookmark not defined.	
3.4.1	Variabel.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.5	Teknik Analisis Data.....	Error!
	Bookmark not defined.	
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.5.2	Uji Instrumen.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.5.3	Uji Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>).....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.5.5	Analisis Jalur.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3.5.6	Pengujian Hipotesis.....	
	Error! Bookmark not defined.	
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4.1	Hasil Penelitian.....	Error!
	Bookmark not defined.	
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4.1.2	Gambaran Subyek Penelitian.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4.1.3	Deskriptif Hasil Penelitian.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4.1.4	Uji Instrumen.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4.1.5	Uji Kelayakan Model.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	
	Error! Bookmark not defined.	

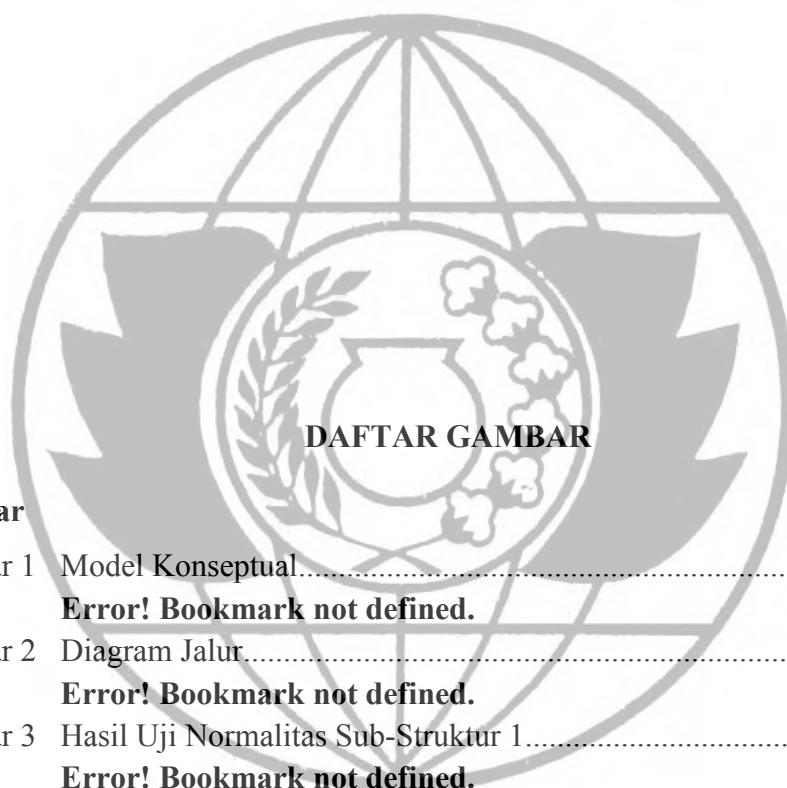
4.1.7 Analisis Jalur Path (Path Analysis).....	
Error! Bookmark not defined.	
4.1.8 Uji Hipotesis Penelitian.....	
Error! Bookmark not defined.	
4.2 Pembahasan.....	Error!
Bookmark not defined.	
4.2.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	
Error! Bookmark not defined.	
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	
Error! Bookmark not defined.	
4.2.3 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	
Error! Bookmark not defined.	
4.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.	
Error! Bookmark not defined.	
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	
Error! Bookmark not defined.	
4.2.6 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	
Error! Bookmark not defined.	
4.2.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	
Error! Bookmark not defined.	
BAB 5 PENUTUP.....	
Error! Bookmark not defined.	
5.1 Simpulan.....	Error!
Bookmark not defined.	
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
5.3 Saran.....	Error!
Bookmark not defined.	
DAFTAR PUSTAKA.....	
Error! Bookmark not defined.	
JADWAL PENELITIAN.....	
Error! Bookmark not defined.	
LAMPIRAN.....	
Error! Bookmark not defined.	



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1	<i>Top Brand</i> Kategori Supermarket 2017-2019.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 2	Kelas Interval.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 5	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 6	Rumus Kelas Interval.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 11	Uji Validitas.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 12	Hasil Uji Realibilitas.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 13	Hasil Uji F Model 1.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 14	Hasil Uji F Model 2.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 15	Koefisien Determinasi Berganda Model 1.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 16	Koefisien Determinasi Berganda Model 2.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 17	Hasil Uji Normalitas Sub-Struktur 1.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 18	Hasil Uji Normalitas Sub-Struktur 2.....	
	Error! Bookmark not defined.	
Tabel 19	Nilai VIF Hasil Uji Multikolinieritas.....	
	Error! Bookmark not defined.	

Tabel 20	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21	Hasil Pada Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (<i>Sobel Test</i>).....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1	Model Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2	Diagram Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3	Hasil Uji Normalitas Sub-Struktur 1.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4	Hasil Uji Normalitas Sub-Struktur 2.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7	Hasil Analisis Digram Jalur.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner.....	
	Error! Bookmark not defined.	
2	Hasil Tabulasi Kuesioner.....	
	Error! Bookmark not defined.	
3	Statistik Deskriptif.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4	Uji Instrumen.....	
	Error! Bookmark not defined.	
5	Hasil Pengujian Model.....	
	Error! Bookmark not defined.	
6	Grafik Normal Plot.....	
	Error! Bookmark not defined.	
7	Uji Sobel.....	
	Error! Bookmark not defined.	

