

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**



Oleh:

ALVIN DHARMA YUDRA

NPM : 20.1.02.12310

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**



Oleh:

ALVIN DHARMA YUDRA

NPM : 20.1.02.12310

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

ALVIN DHARMA YUDRA

NPM : 20.1.02.12310

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ALVIN DHARMA YUDRA

NPM : 20.1.02.12310

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 18 Mei 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.


Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.

2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima


Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fauziah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : ALVIN DHARMA YUDRA

NPM : 20.1.02.12310

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Mei 2024 adalah karya asli saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian 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 Ilmu Ekonomi Indoneisa (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 18 Mei 2024

Yang membuat Pernyataan



ALVIN DHARMA YUDRA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Alvin Dharma Yudra
NPM : 20.1.02.12310
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 8 Maret 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3 (Tiga)/ 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Mojo Kidul 59 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Nolindra Lesmono
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Mojo Kidul 59 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Mojo VI/225 Surabaya
2. Taman SLTP di SMP Negeri 29 Surabaya
3. Tamat SLTP di SMK Negeri 5 Surabaya
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2020-2024	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya

Alvin Dharma Yudra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”** dengan baik.

Tujuan skripsi ini disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang sudah mendukung dan serta membimbing penulis. Ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
3. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

4. Yang teristimewa kedua orang tua saya terima kasih untuk kasih sayang yang amat besar yang telah diberikan kepada saya, serta adik-adik saya, terima kasih atas doa, dukungan penuh, nasehat, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan materil dari kedua orang tua saya selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Semua teman dan pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

Surabaya, 22 April 2024

Alvin Dharma Yudra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Kontribusi Praktis	8
1.4.2 Kontribusi Teoritis	8
1.4.3 Kontribusi Kebijakan	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .10	
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	16

2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.2 Rerangka Konseptual	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan	28
2.3.7 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan	29
BAB 3 : METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1 Variabel.....	34
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Mengkontruksi Diagram Jalur	40

3.5.2 Konversi Diagram Jalur ke dalam Sistem Persamaan.....	41
3.5.3 Model Pengukuran (Outer Model)	43
3.5.4 Model Struktural (Inner Model).....	45
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	49
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.1.4 Deskripsi Skala Pengukuran Data.....	52
4.2 Analisis Data	56
4.2.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	56
4.2.2 Uji Hipotesis	66
4.3 Pembahasan.....	69
4.3.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.3.2 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.3.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.3.4 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.3.5 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.3.6 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	74
4.3.7 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	75
BAB 5 : PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Keterbatasan.....	78

5.3 Saran.....	79
JADWAL PENELITIAN	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>Gap Research</i>	3
2. Kelas Interval	34
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	51
6. Kelas Interval.....	52
7. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (KPL)	53
8. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (KPR).....	54
9. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP).....	55
10. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (LP)	55
11. Nilai <i>Outer Loading</i>	57
12. Nilai <i>Cross Loading</i>	58
13. Nilai AVE.....	59
14. Nilai <i>Composite Reliability</i>	60
15. Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	61
16. <i>Original Sampel</i>	62
17. <i>Original Sampel</i>	64
18. Nilai R-Square	65
19. Uji Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	22
2. Diagram Jalur PLS	40
3. Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	48
4. Gambar Uji Hipotesis.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	88
2. Hasil Tabulasi Kuesioner	92
3. Model pengukuran (<i>Outer Model</i>)	97
4. Model pengukuran (<i>Inner Model</i>)	99
5. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	101
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	102
7. Surat Izin Riset Penelitian	103
8. Surat Pengantar Penelitian	104
9. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	105
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	106
11. Hasil Turnitin	107

