

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI EIGER ADVENTURE STORE**



Oleh :

NANDA RAFIF FALAH

NPM : 21.1.02.80126

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI EIGER ADVENTURE STORE**



Oleh :

NANDA RAFIF FALAH

NPM : 21.1.02.80126

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN DI EIGER ADVENTURE STORE**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

NANDA RAFIF FALAH

NPM : 21.1.02.80126

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN DI EIGER ADVENTURE STORE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NANDA RAFIF FALAH

NPM: 21.1.02.80126

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 15 Maret 2025**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.

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.



Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **NANDA RAFIF FALAH**

N.P.M : **21.1.02.80126**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DI EIGER ADVENTURE STORE

Diajukan untuk diuji pada tanggal

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 rangkaian 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 yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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 Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



NANDA RAFIF FALAH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nanda Rafif Falah
NPM : 2110280126
Program Studi : S1- Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Januari 2003
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Ngagel Mulyo 2, Wonokromo, Surabaya
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Sri Iswandari
Alamat Rumah/Telepon : Ngagel Mulyo 2, Wonokromo, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : di SDN NGAGEL REJO II Tahun 2015
2. Tamat SLTP : di SMPN 39 SURABAYA Tahun 2018
3. Tamat SLTA : di SMAN 10 SURABAYA Tahun 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2021-2025	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Nanda Rafif Falah

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa membimbing kita dalam dan memberikan contoh akhlakul kharimah bagi seluruh umat muslim di penjuru dunia. Serta dukungan dan doa kedua orang tua, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan di Eiger Adventure Store”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan guna untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulis skripsi ini tidak akan berhasil tanpa doa, bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dengan kerendahan hati atas segala bantuan-bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadjiroh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dengan sabar dalam memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Dr. Ir Marsudi Lestariningsih, M.Si. Selaku Dosen Wali SM-3 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak/Ibu dosen beserta jajaran staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
6. Bapak Wachid Hasan Pujiono selaku store leader Eiger Adventure store Manyar Surabaya beserta Karyawan Eiger Adventure store Manyar Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan riset penelitian skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua penulis yang tercinta Bapak Santoso dan Ibu Sri Iswandari serta seluruh anggota keluarga saya telah memberikan dukungan serta mendoakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan secara baik dan tepat waktu.
8. Teman seperjuangan penulis yang terdiri dari Ruben, Joshua, dan Raudy yang telah memberikan semangat dan mendukung selama penulisan skripsi ini hingga selesai.
9. Semua teman SM3 angkatan 2021 yang telah berbagi ilmu dan berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada bapak dan ibu, saudara dan teman-teman yang terlibat dalam penyusunan skripsi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala keterbatasannya, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Penulis mengharapkan masukan berupa kritik maupun saran dari semua pihak untuk memperbaiki kesalahan dalam penelitian ini.

Surabaya, 24 Februari 2025

Nanda Rafif Falah



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Kontribusi Praktis	9
1.4.2 Kontribusi Teoritis	9
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Kualitas Produk	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.5 Penelitian Terdahulu	18
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	23
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan	26
2.3.7 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan	27
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	28
3.1.1 Jenis Penelitian	28
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	28
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	28
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	30
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.1 Variabel	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	35
3.5.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	37
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	41
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	42
4.1.4 Deskripsi Skala Pengukuran Data	43
4.2 Analisis Data.....	47

4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
4.2.2 Uji Hipotesis	55
4.3 Pembahasan	59
4.3.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.3.2 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.3.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.3.4 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.3.5 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
4.3.6 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	63
4.3.7 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	65
BAB 5 PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Keterbatasan	68
5.3 Saran.....	69
JADWAL PENELITIAN.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kategori Perlengkapan Pribadi Sepatu Sandal Eiger	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3 Skala Likert	31
Tabel 4 Karakteristik Jenis Kelamin	42
Tabel 5 Karakteristik Usia	42
Tabel 6 Karakteristik Frekuensi Pembelian	43
Tabel 7 Kelas Interval	44
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (KPL)	44
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (KPR)	45
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP)	46
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (LP)	46
Tabel 12 Nilai Outer Loading	48
Tabel 13 Nilai Cross Loading	49
Tabel 14 Nilai AVE (Average Variance Extracted)	50
Tabel 15 Nilai Composite Reliability	51
Tabel 16 Nilai Cronbach Alpha	51
Tabel 17 Original Sample	52
Tabel 18 Original Sample	54
Tabel 19 Nilai R-Square	55
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Konseptual	22
Gambar 2 Logo Eiger Adventure	40
Gambar 3 Uji Hipotesis.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Tabulasi Data	81
Lampiran 3 Model Pengukuran (Outer Model)	85
Lampiran 4 Model Pengukuran (Inner Model)	87
Lampiran 5 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	89
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	90
Lampiran 7 Ijin Riset	91
Lampiran 8 Balasan Permohonan Izin Riset.....	92
Lampiran 9 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	93
Lampiran 10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	94

