



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TANIHUB FOOD SOLUTIONS DI JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

TIARA OKTAVIANI 1910111208

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TANIHUB FOOD SOLUTIONS DI JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

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

TIARA OKTAVIANI 1910111208

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tiara Oktaviani

Nim : 1910111208

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 06 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Tiara Oktaviani)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiara Oktaviani
NIM : 1910111208
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan
Pelanggan TaniHub Food Solutions di Jakarta Selatan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 06 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Tiara Oktaviani)

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TANIHUB FOOD SOLUTIONS DI JAKARTA
SELATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Tiara Oktaviani 1910111208

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 28 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., Msi
Ketua Penguji



Suharyati, S.E., M.M
Penguji I



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwidiyanti Arieffiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 28 Desember 2022

Analysis Of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction at TaniHub Food Solutions in South Jakarta

By Tiara Oktaviani

Abstract

The purpose of this study is to determine the impact of service quality on customer loyalty at TaniHub Food Solutions in South Jakarta through customer satisfaction analysis using a quantitative method with a questionnaire distribution method. This study focused on fruit and vegetable traders in South Jakarta, with a total of 100 respondents. The sampling in this study was non-probability based on a purposive sampling approach. In this study, data analysis was performed using SmartPLS 3.0. The PLS approach incorporates two stages of hypothesis testing: outer and inner models. The outer model test proves the validity and reliability of each indicator. An inner model test measures the influence between variables in relation to the hypotheses that have been previously constructed. As a result, (1) Service quality is positively and significantly correlated with customer loyalty, (2) Service quality is positively and significantly correlated with customer satisfaction, (3) Customer satisfaction is positively and significantly correlated with customer loyalty, and (4) Quality services indirectly have a positive and significant influence on customer loyalty.

Keywords: service quality, customer loyalty, customer satisfaction.

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan TaniHub Food Solutions di Jakarta Selatan

Oleh Tiara Oktaviani

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada TaniHub Food Solutions di Jakarta Selatan melalui analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode kuantitatif dengan metode penyebaran kuesioner. Penelitian ini difokuskan pada pedagang buah dan sayur di Jakarta Selatan dengan total 100 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* berdasarkan pendekatan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 3.0. Pendekatan PLS menggabungkan dua tahap pengujian hipotesis: *outer model* dan *inner model*. Uji *outer model* membuktikan validitas dan reliabilitas masing - masing indikator. Uji *inner model* mengukur pengaruh antar variabel dalam kaitannya dengan hipotesis yang telah dibangun sebelumnya. Hasilnya, (1) Kualitas layanan berkorelasi positif dan signifikan dengan loyalitas pelanggan, (2) Kualitas layanan berkorelasi positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, (3) Kepuasan pelanggan berkorelasi positif dan signifikan dengan loyalitas pelanggan, dan (4) Pelayanan yang berkualitas secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Rabu , tanggal 28 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Tiara Oktaviani

No.Pokok Mahasiswa : 1910111208

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan TaniHub Food Solutions di Jakarta Selatan

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus**)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|---------------------------------------|----------------|--------------|
| 1 | Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si | Ketua | 1. |
| 2 | Suharyati, S.E., M.M | Anggota I | 2. |
| 3 | Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP | Anggota II **) | 3. |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hilayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan TaniHub Food Solutions di Jakarta Selatan”.

Bersama dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak akademisi, Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kepada Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana, Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP selaku Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si dan Ibu Suharyati SE, MM selaku Dosen Penguji yang telah membantu memberikan saran dan masukan selama masa bimbingan hingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada kedua orang tua yang selalu memberi doa dan dukungan, serta rekan - rekan penulis yang selalu menyemangati dan memberi bantuan selama masa perkuliahan hingga tugas akhir ini selesai.

Penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar - besarnya apabila dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Semoga dengan disusunnya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak - pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 10 Desember 2022



Tiara Oktaviani

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | I |
| HALAMAN JUDUL | II |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | III |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | IV |
| ABSTRACT | VI |
| ABSTRAK | VII |
| PRAKATA | IX |
| DAFTAR ISI | X |
| DAFTAR TABEL | XIII |
| DAFTAR GAMBAR | XIII |
| DAFTAR LAMPIRAN | XV |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1. Latar Belakang | 1 |
| I.2. Perumusan Masalah..... | 6 |
| I.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| I.4. Manfaat Hasil Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| II.1. Landasan Teori..... | 9 |
| II.1.1. Pemasaran | 9 |
| II.1.2. Strategi Pemasaran..... | 10 |
| II.1.3. Loyalitas Pelanggan | 11 |
| II.1.4. Kepuasan Pelanggan | 13 |
| II.1.5. Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| II.2. Hasil Penelitian Sebelumnya | 17 |
| II.3. Hubungan Variabel..... | 26 |
| II.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas | |

| | |
|--|-----------|
| Pelanggan..... | 26 |
| II.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 27 |
| II.3.3. Hubungan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 27 |
| II.4. Model Penelitian | 28 |
| II.5. Hipotesis | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 30 |
| III.1.1. Definisi Operasional | 30 |
| III.1.2. Pengukuran Variabel | 31 |
| III.2. Populasi dan Sampel..... | 31 |
| III.2.1. Populasi..... | 32 |
| III.2.2. Sampel | 32 |
| III.3. Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| III.3.1. Jenis Data | 33 |
| III.3.2. Sumber Data..... | 33 |
| III.3.3. Pengumpulan Data..... | 34 |
| III.4. Teknik Analisis Data | 35 |
| III.4.1. Teknik Analisis Data Deskriptif..... | 35 |
| III.4.2. Teknik Analisis Data Inferensial | 37 |
| III.4.3. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 38 |
| III.4.4. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| IV.1. Deskripsi Obyek Penelitian | 43 |
| IV.2. Deskripsi Data Penelitian | 44 |
| IV.2.1. Deskripsi Data Responden..... | 44 |
| IV.2.2. Analisis Data Deskriptif..... | 48 |
| IV.3. Uji Hipotesis dan Analisis | 52 |

| | |
|--|-----------|
| IV.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 53 |
| IV.3.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 59 |
| IV.3.3. Uji Hipotesis..... | 61 |
| IV.3.4. Uji Mediasi..... | 63 |
| IV.4. Pembahasan | 66 |
| IV.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 66 |
| IV.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 67 |
| IV.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 69 |
| IV.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi | 70 |
| IV.5. Keterbatasan Penelitian | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 74 |
| V.1. Kesimpulan | 74 |
| V.2. Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |
| RIWAYAT HIDUP..... | 81 |
| LAMPIRAN..... | 82 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Pesaing TaniHub Food Solutions (2022)..... | 3 |
| Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya | 23 |
| Tabel 4. Skala Likert..... | 34 |
| Tabel 5. Kisi - Kisi Instrumen Penelitian..... | 35 |
| Tabel 6. Peringkat Jawaban Kuesioner | 36 |
| Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks | 37 |
| Tabel 8. Responden Menurut Jenis Kelamin..... | 45 |
| Tabel 9. Responden Menurut Usia | 45 |
| Tabel 10. Responden Menurut Pendapatan per Bulan..... | 46 |
| Tabel 11. Responden Menurut Jumlah Transaksi Pembelian Produk dalam Satu Bulan | 47 |
| Tabel 12. Interpretasi Nilai Indeks | 48 |
| Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 49 |
| Tabel 15. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan..... | 51 |
| Tabel 16. Hasil Pengujian Outer Loading..... | 54 |
| Tabel 17. Hasil Pengujian AVE | 56 |
| Tabel 18. Hasil Pengujian Cross Loading..... | 56 |
| Tabel 19. Tingkat Reliabilitas | 58 |
| Tabel 20. Hasil Pengujian Composite Reliability | 58 |
| Tabel 21. Hasil Pengujian Cronbach's Alpha | 59 |
| Tabel 22. R-Square | 60 |
| Tabel 23. Uji Signifikansi | 62 |
| Tabel 24. Uji Mediasi | 63 |
| Tabel 25. Hasil Pengujian Bootstrapping Tahap Pertama | 64 |
| Tabel 26. Hasil Pengujian Bootstrapping Tahap Kedua | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Media Sosial TaniHub Food Solutions | 4 |
| Gambar 2. Model Penelitian..... | 28 |
| Gambar 3. TaniHub Food Solutions | 43 |
| Gambar 4. Hasil Loading Factor pada Calculate Menu PLS Algorithm | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner..... | 82 |
| Lampiran 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Indeks Variabel | 87 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian..... | 89 |
| Lampiran 4. Output SmartPLS | 100 |
| Lampiran 5. Hasil Turnitin..... | 104 |