

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS  
PADA PELANGGAN INDOMARET DI KOTA KUPANG)**

**FEBRIANTI PEDA MARABBI**  
**18410222**

**ABSTRAKSI**

*Di Ajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Guna Memenuhi Sebagian Dari  
Persyaratan –Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen*



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

**KUPANG**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN  
INDOMARET DI KOT KUPANG)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**FEBRIANTI PEDA MARABBI**  
18410222



Menyetujui

Pembimbing I

**HERMYN B. HINA, SE., M.Si**  
NIDN: 0825056801

Pembimbing II

**EKA M. SEELLI, SE., MM**  
NIDN: 0817089101

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA  
KUPANG  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS  
PADA PELANGGAN INDOMARET DI KOTA KUPANG)**

Dipersiapkan dan di susun oleh :

**FEBRIANTI PEDA MARABBI**

**18410222**



**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji  
Pada Tanggal :29 Juni 2024  
SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

<b>Penguji Utama</b>	<b>Zet Ena ,SE.,MM</b>	
<b>Penguji Anggota</b>	<b>Jofret U. S. P. Djawang ,S.AB.,MM</b>	
<b>Penguji Anggota/Pembimbing 1</b>	<b>Hermyn B.Hina ,SE.,M.Si</b>	
<b>Penguji Anggota /Pembimbing 2</b>	<b>Eka M.Seseli,SE.,MM</b>	

**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU  
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
MANAJEMEN**



**Ketua Program Studi**  
  
**Alva Elita Sjoen,SE.,MM**  
**NIDN:0831018301**



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

**SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febrianti Peda Marabbi  
NIM : 18410222  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Indomaret seluruh Indonesia) .” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 07 Juni 2024

Yang Menyatakan



va  
Febrianti Peda Marabbi  
NIM. 18410222

Mengetahui

Dekan



Henny B. S. SE., M.Si  
NIDN. 0825056801



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang**

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Sabtu Tanggal 29 Juni 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Febrianti Peda Marabbi  
TTL : Manga, 14 Februari 1998  
NIM : 18410222  
Jurusan/Progdi : Manajemen  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Indomaret Di Kota Kupang)  
Pembimbing I : Hermyn B.Hina,SE.,M.Si  
Pembimbing II : Eka M.I. Seseli,SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Zet Ena,SE.,MM	Utama	73	X 40%	29.2
Jofret U.P.Djawang,S.AB.,MM	Anggota	74	X 20%	14.8
Hermyn B.Hina,SE.,M.Si	Anggota	75	X 20%	15
Eka M.I. Seseli,SE.,MM	Anggota	73	X 20%	14.6
<b>Total Nilai yang diperoleh: 73.6</b>				
<b>Nilai Aksara: B+ (Sangat Baik)</b>				

Kupang, 29 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi UKAW



**Hermyn B. Hina, SE., M.Si**  
**NIDN. 0825056801**

## **MOTTO**

**Akan Selalu Ada Jalan Menuju Sebuah Kesuksesan Bagi  
Siapapun, Selama Orang Tersebut Mau Berusaha Dan  
Bekerja Keras Untuk Memaksimalkan Kemampuan  
Yang Ia Miliki.”**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang lebih indah selain ucapan syukur kepada Tuhan Yesus yang selalu dan senantiasa membimbing dan memberikan kekuatan kepada Penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Universitas Kristen Artha Wacana, yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti menimba ilmu dan menyelesaikan studi dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta: Bapak M .Marabbi dan mama N. Madi yang selalu memberikan dukungan baik materi maupun moril serta kasih sayang dan memotivasi penulis sampai pada titik ini maupun di masa datang..
3. Untuk Saudara-Saudari tercinta Kaka Habba ,kaka yuli (almarhum) dan Adik Eli Marabbi yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi.
4. Untuk sahabat yunita asbanu dan enjel yang selalu memberikan dukungan baik materi maupun moril serta kasih sayang dan motivasi bagi penulis untuk terus berjuang demi meraih cita-cita.
5. Untuk keluarga besar saya, om,tanta, opa, oma terimakasih untuk uluran tangan kasih kalian, tanpa kalian juga saya belum tentu sampai pada titik ini.
6. Teman-teman seperjuangan Kelas E Manajemen Angkatan 2018 terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan yang baik.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelangan ( Studi Kasus Pada Pelanggan Indomaret di Kota Kupang)**” Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang Penulisan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Bapak Dr. Ir.Godlief F. Neonufa,MT
2. Dekan Fakultas Ekonomi Ibu Hermyn B.Hina,Se.,M.Si Dan Selaku Pembimbing I Skripsi, terimakasih atas bimbingannya, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu menyertai dan memberkati
3. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Ibu Damaris Y. Koli, SE., MP
4. Ibu Alya Elita Sjioen, SE.,MM dalam kapasitasnya sebagai Ketua Program Studi Manajemen FE-UKAW.
5. Ibu Eka M.I Seseli, SE., MM selaku Pembimbing II Skripsi, terimakasih atas bimbingannya, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu menyertai dan memberkati.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi, khusunnya Bapak/Ibu dosen program studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan memotivasi



penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

7. Kedua orang tua yang selalu mendukung dalam doa maupun secara materil. Tidak ada yang bisa dipakai untuk membalas, hanya doa Tulus Saya kiranya Tuhan Yang Maha Esa selalu memberkati.
8. Saudara-Saudari, keluarga besar, yang juga telah memberikan kontribusi dalam bentuk apapun, Terimakasih banyak.
9. Teman-teman seperjuangan, terimakasih untuk kebersamaan dalam susah dan senang. Sukses selalu di manapun kalian berada.
10. Banyak pihak yang seharusnya juga diberikan ucapan terimakasih, namun tidak bisa disebutkan satu per satu, semoga selalu terberkati di manapun berada. Akhirnya, tidak ada kesempurnaan di dunia ini termasuk skripsi ini oleh karenanya saran perbaikan tetap terbuka dari siapapun untuk kesempurnaannya.

Kupang, 29 Juni 2024

Febrianti Peda Marabbi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMABAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1 1 Latar Belakang .....	1
1 2 Rumusan Masalah .....	11
1 3 Persoalan Penelitian .....	11
1 4 Tujuan Penelitian .....	11
1 5 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Ukuran Atau Deminsi Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Indikator Kuliatas Pelayanan .....	26

2.3	Kepuasan Pelanggan .....	28
2.4	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	30
2.5	Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	30
2.6	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	33
2.7	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	35
2.8	Loyalitas Pelanggan .....	36
2.9	Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan .....	38
2.10	Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	39
2.11	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	41
2.12	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	42
2.13	Konsep Penelitian .....	42
2.14	Hipotesis Dan Kerangka Dasar Penelitian .....	44
2.15	Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
3.1	Populasi Dan Sampel .....	46
3.1.1	Populasi .....	46
3.1.2	Sampel .....	46
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.3	Konsep Indikator Impiris Dan Skala Pengumpulan Konsep.....	49
3.4	Teknik analisis Data.....	49
3.4.1	Analisis Pendahuluan .....	50
3.4.2	Analisis Lanjutan .....	50
3.5	Uji Hipotesis .....	51

<b>BAB IV PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan Mini Market Indomaret .....	54
4.2 Visi Dan Misi Mini Market Indomaret .....	59
4.3 Struktur Organisasi Mini Market Indomaret .....	60
4.4 Karakteristik Responden .....	64
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
4.6 Analisis Pendahuluan .....	67
4.7 Kualitas Pelayanan .....	68
4.8 Kepuasan Pelanggan .....	69
4.9 Analisis Lanjutan .....	70
4.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.11 Pengujian Hipotesis.....	71
4.12 Uji Parsial (Uji T).....	71
4.13 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
4.14 Bahasan Hasil Analisis .....	73
4.15 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	73
4.16 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Implikasi Teoritis .....	76
5.3 Implikasi Terapan.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Indomaret Di Kota Kupang.....	9
Tabel 3.1 Indinkator Imperikdan Skala Pengukuran Konsep .....	49
Tabel 4.1 Krakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.2 Krakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	65
Tabel 4.3 Krakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan(X1) .....	68
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (X2).....	69
Tabel 4.6 Tabel 4.7 Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien ( $R^2$ ).....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mini Market Indomaret 2014.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian.....	80
Tabulasi Data .....	84
Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	88
Surat Ijin Pra Penelitian .....	89
Surat Ijin Penelitian.....	90
Kartu Konsultasi.....	91