

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
REVISIT INTENTION PADA KOPIRIA DI KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Musdalifah

1811102431179

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

Maret 2022

**Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan *Revisit Intention* Pada
Kopiria Di Kota Samarinda**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Musdalifah

1811102431179

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

Maret 2022

LEMBAR PERSETUJUAN

USULAN PENELITIAN

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
REVISIT INTENTION PADA KOPIRIA DI KOTA SAMARINDA**

Oleh :

Musdalifah

1811102431179

Samarinda, 29 Maret 2022

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Dewi Sartika S.ST., M.M

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
REVISIT INTENTION PADA KOPIRIA DI KOTA SAMARINDA**

Yang disiapkan dan disusun oleh:


Nama : Musdalifah


NIM : 1811102431179

Program Studi : S1 Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 01 Juli 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.


Susunan Penguji:

Penguji I : Ermi Utami S.E., M.E ()
NIDN: 1101018802

Penguji II : Dewi Sartika S.ST., M.M ()
NIDN: 1124129401

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik


(Drs. M. Farid Wajidi, M.M., Ph.D.)
NIDN: 0605056501

Ketua
Program Studi Manajemen


(Ithwan Susila, S.E., M. Si., Ph.D.)
NIDN: 0620107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Musdalifah

NIM : 1811102431179

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Email : Musdalifah4368@gmail.com

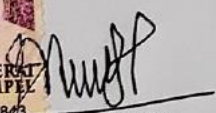
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan tujuan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Samarinda, 27 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan




Musdalifah

1811102431179

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan adanya pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention* di Kopiria Kota Samarinda. Tujuan Penelitian untuk menjelaskan apakah *Service Quality* mempengaruhi *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention* di Kopiria Kota Samarinda. Dimana penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Instrument penelitian menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 120 responden. Kriteria responden yang dapat berpartisipasi pada penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan minimal dua kali pembelian di Kopiria Kota Samarinda. Teknik dalam memilih sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Lalu data yang dikumpulkan kemudian akan dianalisis menggunakan bantuan Software Smart PLS yang dioperasikan melalui media komputer.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention*.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction, Revisit Intention, Service Quality*

ABSTRACT

This research was conducted to explain the influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Revisit Intention in Kopiria Samarinda City. The purpose of the study was to explain whether Service Quality Affects Customer Satisfaction and Return Visit Intentions at Kopiria Samarinda City. Where this research uses a survei method with a quantitative approach. The research instrument used a questionnaire given to 120 respondents. The criteria for respondents who can participate in this study are respondents who have made at least two purchases at Kopiria, Samarinda City. The technique. Then the data collected will then be analyzed using the help of Smart PLS Software which is operated through computer media.

The results of this study prove that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Service Quality has a positive and significant effect on Revisit Intention, Customer Satisfaction has a positive and significant impact on Revisit Intention.

Keyword : *Customer Satisfaction, Revisit Intention and Service Quality*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “**Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Revisit Intention Pada Kopiria Di Kota Samarinda**”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Prof. Dr. H. Bambang Setiadji
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Bapak Drs. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
3. Ketua Program Studi Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D
4. Ibu Pembimbing Dewi Sartika S.ST., M.M
5. Penguji Ermi Utami S.E M.E
6. Orang tuaku tercinta (Muhammad Ramli dan Nur'aeni), dan Kakak-kakakku tersayang (Ansar dan Maria Ulfah), yang senantiasa selalu memberikan do'a dan semangat serta kasih sayang atas kesabaran yang sangat luar biasa dalam mendampingi penulis untuk mencapai semua cita-cita. Penulis berharap bisa menjadi anak yang membanggakan.
7. Tidak lupa juga kepada bestieku Widya Tri Nurdiyanti S.M yang selama 4 tahun ini menjadi teman sekaligus saudara baru buat aku, terimakasih senantiasa selalu bersama dari awal kuliah hingga sampai dititik akhir ini dalam pengerjaan skripsi kita selalu bareng dan saling memberikan dukungan dan semangat.
8. Sahabat- sahabat seperjuanganku Erika Maghfira S.M, Husnul Hasanah S.M, dan Intan Permata sari S.M yang juga selalu membantu dari awal kuliah sampe di titik akhir pengerjaan skripsi.
9. Rekan-rekan dalam penyusunan dan pihak yang mendukung, membantu pelaksanaan penelitian Yana S.M, Rizal Oktovani S,M, dan Riri Fahriza S.M.
10. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, I wanaa thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadan yang tiada ternilai. Amiin.

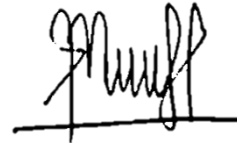
Kami menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Billahittaufiq Wal Hidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, 4 April 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Musalifah', written over a horizontal line.

Musdalifah
1811102431179

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis	7
BAB II TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
B. Teori dan Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
2. <i>Service Quality</i>	12
3. <i>Customer Satisfaction</i>	14
4. <i>Customer Loyalty</i>	15
C. Kerangka Konseptual	17
D. Perumusan Hipotesis.....	18
1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	18
2. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	19

	3. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
BAB III	METODE PENELITIAN	22
	A. Jenis Penelitian.....	22
	B. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	22
	1. Populasi	22
	2. Sampel.....	23
	C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
	1. <i>Service Quality</i>	25
	2. <i>Customer Satisfaction</i>	26
	3. <i>Customer Loyalty</i>	26
	D. Sumber Data Penelitian.....	27
	1. Data Primer	27
	2. Data Sekunder	28
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
	F. Teknik Analisis Data.....	29
	1. Analisis Deskriptif.....	30
	2. Uji Validitas	30
	3. Uji Reabilitas.....	33
	4. Model Struktural (Inner Model).....	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
	1. Karakteristik Koresponden.....	35
	B. Uji Instrumen Data	39
	C. Skema Model <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	41
	D. Model Pengukuran Atau <i>Outer Model</i>	42
	1. Uji Validitas Convergen (<i>Convergen Validity</i>).....	43
	2. Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	45
	3. <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	46
	4. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	46
	E. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	47
	1. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	47

	2. Uji Hipotesis.....	47
BAB V	PENUTUP.....	50
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....		53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Indikator <i>Service Quality</i>	25
Tabel 3. 2 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	26
Tabel 3. 3 Indikator <i>Customer Loyalty</i>	27
Tabel 3. 4 Analisis Deskriptif	30
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Profesi.....	36
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Frekuensi kunjungan 1 tahun.....	36
Tabel 4. 4 Presentase Tanggapan Responden Variabel <i>Service Quality</i>	37
Tabel 4. 5 Presentase Tanggapan Responden Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	38
Tabel 4. 6 Presentase Tanggapan Responden Variabel <i>Customer Loyalty</i>	39
Tabel 4. 7 Uji Validitas SPSS	40
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas SPSS	41
Tabel 4. 9 Hasil <i>Loading Factor</i>	42
Tabel 4. 10 Hasil <i>Outer Loading</i>	44
Tabel 4. 11 Hasil <i>Cross Loading</i>	45
Tabel 4. 12 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 4. 13 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Tabel 4. 14 Hasil <i>R-Square</i>	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4. 1 Model Struktural	42
Gambar 4. 2 Model Struktural Algoritma PLS	48