

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA
LAUNDRY SEPATU YOUTH CLEAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

GRIFFARI RAHMAT EZRA

B 100 180 123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi telah membaca skripsi ini dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA *LAUNDRY* SEPATU *YOUTH CLEAN*
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

Yang ditulis dan disusun oleh:

Griffari Rahmat Ezra

B 100 180 123

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 7 Agustus 2024

Pembimbing utama

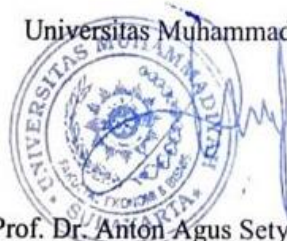


(Ir. Irmawati, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA
LAUNDRY SEPATU YOUTH CLEAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh:

GRIFFARI RAHMAT EZRA
B 100 180 123

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Hari Rabu, 7 Agustus 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Ir. Irmawati, S.E., M.Si
(Dosen Pembimbing)
2. Imron Rosyadi, M.Si., Ph.D
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Moechammad Nasir, SE., M.M
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E. M.Si

NIK: 829

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Griffari Rahmat Ezra**
NIRM/NIM : **B 100180123**
Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA *LAUNDRY* SEPATU *YOUTH CLEAN* DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 7 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,


Griffari Rahmat Ezra

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

" Jadilah seperti bunga yang memberikan keharuman bahkan kepada tangan yang telah merusaknya.”

(Ali bin Abi Thalib)

"Berjalan tak seperti rencana adalah jalan yang sudah biasa dan jalan satu-satunya jalani sebaik kau bisa."

(Sirin Farid Stevy)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas nikmat dan karunia Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis. Dengan bangga penulis persembahkan karya ini untuk orang-orang terkasih dan tercinta:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi penulis dan semoga shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Orangtua penulis Bapak Muhammad Mudzakir dan Ibu Yuliana Dwi Susanti serta adik dan keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil sehingga penulis bisa sampai di titik ini untuk menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
4. Ibu Irmawati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Imron Rosyadi, M.Si., Ph.D. dan Dr. Moechammad Nasir, S.E., MM. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan masukan bagi penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
7. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, promosi terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, promosi terhadap loyalitas, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan yang pernah melakukan transaksi di *laundry* sepatu *Youth Clean*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 150 pelanggan *Youth Clean*. Pemilihan sampel menggunakan non probabilitas yaitu *convenience* sampling. Sumber data dalam penelitian ini merupakan sumber data primer. Pengolahan data dikerjakan menggunakan bantuan Smart PLS dengan metode outer model dan inner model. Hasil penelitian yang didapat yaitu (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Youth Clean*. (2) Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Youth Clean*. (3) Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *Youth Clean*. (4) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *Youth Clean*. (5) Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *Youth Clean*. (6) Kepuasan pelanggan berperan dalam memediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada *Youth Clean*. (7) Kepuasan pelanggan berperan dalam memediasi antara promosi dengan loyalitas pelanggan pada *Youth Clean*.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction, promotion on customer satisfaction, service quality on customer loyalty, promotion on loyalty, customer satisfaction on loyalty, service quality and promotion on customer satisfaction, and service quality and promotion on loyalty. The population used in this study are consumers who have made transactions at the Youth Clean shoe laundry. The sample used in this study were 150 Youth Clean consumers. Sample selection using non-probability, namely convenience sampling. The data source in this study is a primary data source. Data processing is done using the help of Smart PLS with the outer model and inner model methods. The research results obtained are (1) Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction at Youth Clean. (2) Promotion has a significant positive effect on customer satisfaction at Youth Clean. (3) Satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty at Youth Clean. (4) Service quality has no significant effect on customer loyalty at Youth Clean. (5) Promotion has no significant effect on customer loyalty at Youth Clean. (6) Customer satisfaction plays a role in mediating between service quality and customer loyalty at Youth Clean. (7) Customer satisfaction plays a role in mediating between promotion and customer loyalty at Youth Clean.

Keywords: *service quality, promotion, customer loyalty, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa *Laundry Sepatu Youth Clean* dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang dengan perjuangannya telah mengantarkan kita menjadi umat pilihan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Ibu Irmawati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing serta memberikan ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Orang tua serta keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil sehingga penulis bisa sampai di titik ini untuk menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini khususnya bagi peneliti selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 7 Agustus 2024

Griffari Rahmat Ezra

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Perumusan Masalah	4
C.Tujuan Penelitian	5
D.Manfaat Penelitian	6
E.Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A.Tinjauan Teori	9
B.Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
C.Kerangka Pemikiran	26
D.Pengembangan Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A.Jenis Penelitian	32
B.Definisi Operasional Variabel	32
C.Populasi dan Sampel.....	35
D.Jenis dan Sumber Data	37
E.Metode Pengumpulan Data.....	38
F.Metode Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A.Deskripsi Profil Responden	45
B.Analisis Data.....	48
C.Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	69
A.Kesimpulan.....	69
B.Keterbatasan Penelitian.....	70
C.Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel IV.2 Usia Responden	46
Tabel IV.3 Pendidikan Responden.....	46
Tabel IV.4 Jabatan Responden.....	47
Tabel IV.5 Lama Bekerja Responden	48
Tabel IV.6 <i>Outer Loading</i>	49
Tabel IV.7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	51
Tabel IV.8 <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel IV.9 <i>Cronbach's Alpha</i>	53
Tabel IV.10 <i>Collinearity Statistic (VIF)</i>	54
Tabel IV.11 Analisis <i>R-Square</i>	55
Tabel IV.12 Analisis <i>Q-Square</i>	56
Tabel IV.13 Analisis <i>F-Square</i>	57
Tabel IV.15 <i>Path Coefficient</i>	59
Tabel IV.16 <i>Specifict Indirect Effect</i>	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	49
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	75
Lampiran 2. Data Penelitian.....	80
Lampiran 3. Pengukuran <i>Outer Model</i>	83
Lampiran 4. Pengukuran <i>Inner Model</i>	84
Lampiran 5. Uji Hipotesis	85