

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana (S. Bns.)*



Disusun Oleh

SHERLY AMALIA DEWI

NIM 2008163

**PROGRAM STUDI S1 KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2024**

Sherly Amalia Dewi, 2024

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI**

Oleh
Sherly Amalia Dewi

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Bisnis pada Kampus Daerah Tasikmalaya

© Sherly Amalia Dewi 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
April 2024

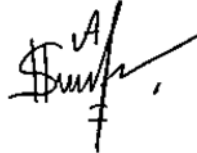
Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA
BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI**

Disusun oleh :

Sherly Amalia Dewi

NIM 2008163



Tasikmalaya, 15 April 2024

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



Azizah Fauziah, S.Pd., M.Pd.
NIP 920171219910820201



Ghia Ghaida Kanita, S.E., M.S.M.
NIP 920171219880717201

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Kewirausahaan



Azizah Fauziah, S.Pd., M.Pd.

NIP 920171219910820201

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Objek pada penelitian ini adalah Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel untuk melakukan uji pengaruh, terdapat variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, variabel intervening yaitu kepuasan pelanggan dan variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lembaga dan responden. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak atau sumber yang sudah ada sebelumnya seperti jurnal-jurnal, buku metode penelitian kuantitatif dan data internal Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar melalui *google form* pada peserta didik jenjang SMP dan SMA yang telah menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Budi Bakti lebih dari 1 kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh dengan jumlah 43 responden. Analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

This research aims to determine the impact of quality of service on customer loyalty through customer satisfaction. The object of this study is the Budi Bakti Learning Guidance Institute. In this study using three variables to perform an influence test, there are free variables in this study namely the quality of service, the intervening variable that is customer satisfaction and the bound variable which is customer loyalty. This research is done using quantitative methods. The primary data is the data obtained directly from the institutions and respondents, while the secondary data are the data received indirectly from parties or sources already existing, such as journals, books of quantitative research methods and internal data of Budi Bakti Institute of Study Guidance. The data collection technique uses a questionnaire that is distributed through the google form to students in the secondary and high school who have used the services of Budi Bakti teaching institutions more than once. The sampling technique uses saturated samplings with a total of 43 respondents. Data analysis using track analysis (path analysis). Research results show that 1) quality of service has a positive impact on customer satisfaction, 2) quality of services positively affects customer loyalty, and 3) satisfaction of customers positively influences customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Metode dan Prosedur Penelitian.....	25
3.2.1 Metode Penelitian.....	25

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.3	Operasionalisasi Variabel.....	27
3.4	Sumber Data.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Populasi, Teknik Pengambilan Sampel, Sampel Populasi.....	36
3.6.1	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.6.2	Sampel.....	38
3.7	Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.7.1	Uji Validitas.....	38
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.8	Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.8.2	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>).....	39
3.8.3	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Profil Perusahaan.....	41
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
4.3	Uji Validitas.....	42
4.4	Uji Reliabilitas.....	43
4.5	Hasil Penelitian.....	44
4.5.1	Analisis Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	44
4.5.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
4.5.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
4.5.4	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	46
4.6	Pengujian Hipotesis.....	47
4.7	Pengujian Pengaruh Langsung.....	48
4.7.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.....	49
4.7.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.....	50
4.7.3	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.....	50

4.8	Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	50
4.9	Hasil Uji Hipotesis	51
4.10	Pembahasan	52
4.10.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti	52
4.10.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti	54
4.10.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti	55
4.10.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti Yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	57
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		58
5.1	Simpulan	58
5.2	Implikasi	59
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN I		67
KUESIONER PENELITIAN		67
LAMPIRAN II		72
DATA RESPONDEN		72
LAMPIRAN III		76
UJI VALIDITAS		76
RIWAYAT HIDUP		79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Didik Per Jenjang Pendidikan Tahun 2019-2023	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 3 Penilaian Analisis Deskriptif	44
Tabel 4. 4 Penilaian Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 5 Penilaian Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4. 6 Penilaian Responden atas Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4. 7 <i>Path Coefficients</i>	49
Tabel 4. 8 <i>Indirect Effect</i>	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Loyalitas Peserta Didik Budi Bakti Tahun Ajaran 2023/2024 ..	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian	22
Gambar 4. 1 Diagram Jalur dari Model Teoritis Penelitian	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Data Responden.....	72
Lampiran 3 Uji Validitas.....	76

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. (2023). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Muhammad Zaini.
- Amin, S. (2018). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada sekolah tinggi. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 4(2), 193-202. <https://doi.org/10.21580/wa.v4i2.2075>
- Ana, R. (2022). *Pengaruh perceived value terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening dalam perspektif ekonomi islam (studi pada pengguna scarlet di Lampung)*. [Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung]. UIN Raden Intan Lampung <http://repository.radenintan.ac.id/20411>
- Armus, R. M. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada siswa lembaga bimbingan belajar EXIS Kota Padang)* [Doctoral dissertation, Univesitas Putra Indonesia YPTK]. Univesitas Putra Indonesia YPTK. <http://repository.upiypk.ac.id/6591/>
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada klinik kecantikan cosmedic semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3),997-1009. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/14686>

- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan dunkin' donuts di surabaya dan sidoarjo). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 9(1), 43-48. <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n1.p43-55>
- Hanapi, A., & Arianto, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada CV RJ depok. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 1(01), 97-112.
- Hartono, R. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di toko kalimas. *Ágora*, 6(2), 287-284.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press Surabaya.
- Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pizza hut cabang simpang lima. *Journal of Management*, 1(1). 245-257
- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Pengaruh service quality, trust, dan consumer satisfaction terhadap consumer loyalty pada Cv. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 831-840. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22910>
- Lestari, N. I., Makani, M., & Jaluari, P. D. C. (2023). Analisa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek NH

Farma Kecamatan Garut Selatan. *Jurnal Borneo Cendekia*, 6(2), 80-89.
<https://doi.org/10.54411/jbc.v6i2 Desember.314>.

Nurofik, A., & Wiana, P. P. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)*, 2(1),55–59.

<https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamanajemen.v2i1.211>

Nuryadi, Dewi, T., Sri, E., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-dasar statistik penelitian*. Sibuku Media.

Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Widya Gama Press.

Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., & Adilah, R. (2022). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: harga dan kualitas produk. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424-436. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.887>

Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.
<https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>

Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. IAIN Jember Press.

Risal, T. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada bmt kampoeng syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 1(1). 876-890

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sembiring, I. J. (2014). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)* [Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya] Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/116649>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718-736. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i02.p16>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan : kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A., Zulkarnaini, Z., & Fidayanti, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus di lembaga bimbingan belajar sukses jakarta). *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 5(1). 9-21. <https://ojs.stiami.ac.id/>
- Sumertana, I. W., Nuridja, I. M., & Meitriana, M. A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada water park seririt singaraja tahun

2014-2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2), 76-87.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v7i2.7687>

Suratno, S., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 67-69.

Syafrida, H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.

Tjiptono, F. (2014). *Service quality & satisfaction*. Andi.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Andi.Offset.

Tumbuan, W. J., & Wangke, S. J. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen cafe kopi soe di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1029-1039. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43917>

Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31-38.