

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI KAWAI KOFIE BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

MUHAMMAD RIFKY SAPUTRA

NIM: 2210412210075



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KAWAI KOFIE BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Rifky Saputra
NIM : 2210412210075
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji
- Pembimbing
Muhammad Fathoni, S.Sos., MM [.....]
NIP. 1993123120240601001
 - Penguji I
Dr. Fitriyadi, M.Si., CRGP, CTIA [.....]
196701131994031001
 - Penguji II
Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si [.....]
197104201999031001

Banjarmasin, Juli 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Muhammad Fathoni, S.Sos., MM
NIP. 1993123120240601001



Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 13 bulan Juli tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2284/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 1 Juli 2026 untuk menguji skripsi :

Nama	: Nabila Aziza
NIM	: 2210412220035
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Bisnis
Judul Skripsi	: Pengaruh <i>Fear of Missing Out</i> (FOMO) dan Gaya Hidup Konsumtif terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat)
Tempat Ujian	: Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian	: 13.30 Wita s.d Selesai
Nilai	: 80 (A)
Dinyatakan	: Lulus / ~~Tidak Lulus~~

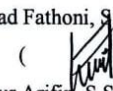
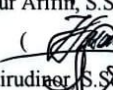
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 13 Juli 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nabila Aziza

1. Ketua : Muhammad Fathoni, S.Kom, MM
()
2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
()

Mengetahui/membenarkan :

Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya hantarkan kepada Allah Subhanahu wa taalla atas berkat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan guna memenuhi syarat penulis dalam menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Administrasi Bisnis. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
- 2) Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- 3) Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- 4) Bapak Muhammad Fathoni, S.Kom, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia untuk membantu dan memberikan arahan dalam proses penyusunan proposal skripsi.
- 5) Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- 6) Seluruh dosen dan staf akademik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman sebagai bekal penulis semasa perkuliahan.

- 7) Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan materil dan moril selama masa hidup saya.
- 8) Nabila Aziza yang telah mendampingi peneliti selama menjalani perkuliahan hingga bisa mendapatkan gelar sarjana.
- 9) Parker Cannon dan The Story So Far yang melalui musiknya telah menemani saya melewati berbagai fase kehidupan.
- 10) Cristiano Ronaldo melalui dedikasi, disiplin, dan kerja kerasnya yang telah menjadi inspirasi bagi peneliti untuk bertahan dalam kesulitan, dan menyelesaikan apa yang telah peneliti mulai.
- 11) Responden penelitian yang membantu penulis dalam proses pengolahan data penelitian skripsi.
- 12) Diri sendiri, yang sudah mau berjuang dan tidak menyerah sampai bisa berada di titik sekarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mempunyai banyak kekurangan, oleh karena itu penulis bersedia untuk menerima berbagai bentuk kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi bentuk evaluasi bagi penulis di masa depan. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini mempunyai nilai manfaat bagi penulis dan pembacanya.

Banjarmasin, Agustus 2026
Penulis



Muhammad Rifky Saputra
NIM 2210412210075

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi yang dibuat belum pernah diajukan di perguruan tinggi mana pun dengan tujuan untuk mendapatkan gelar akademik.
2. Skripsi ini dibuat dengan ide, rumusan, dan diteliti oleh saya sendiri tanpa adanya bantuan dari pihak luar selain dari dosen pembimbing dan tim penguji.
3. Seluruh sumber atau pendapat dari publikasi orang lain yang terdapat di skripsi ini telah dicantumkan nama pengarangnya di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan apa adanya, apabila ke depannya terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran, maka peneliti bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Banjarmasin, Agustus 2026
Penulis



Muhammad Rifky Saputra
NIM 2210412210075

ABSTRAK

Muhammad Rifky Saputra, 2210412210075, 2026. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kawai Kofie Banjarmasin, di bawah bimbingan: Muhammad Fathoni.

Penelitian ini untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan di Kawai Kofie Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian survei. Lokasi penelitian berada di Kawai Kofie Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Kawai Kofie Banjarmasin, besar sampel terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui teknik *non-probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan analisis regresi linear berganda menggunakan *software* SPSS versi 30.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kawai Kofie Banjarmasin. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kawai Kofie Banjarmasin. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kawai Kofie Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Muhammad Rifky Saputra, 2210412210075, 2026. The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Kawai Kofie Banjarmasin, under the guidance of Muhammad Fathoni.

This study aims to determine and test the partial and simultaneous influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Kawai Kofie Banjarmasin.

This study used a quantitative approach with a survey research design. The research location was Kawai Kofie Banjarmasin, South Kalimantan. The population in this study were all Kawai Kofie Banjarmasin customers, and the sample size consisted of 100 respondents selected using a non-probability sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire and then analyzed using multiple linear regression analysis using SPSS version 30 software.

The results showed that Service Quality had no significant effect on Customer Loyalty at Kawai Kofie Banjarmasin. Customer Satisfaction had a significant effect on Customer Loyalty at Kawai Kofie Banjarmasin. Service Quality and Customer Satisfaction significantly influence Customer Loyalty at Kawai Kofie Banjarmasin.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teoritis.....	15
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	15
2.1.2 Kualitas Layanan	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	33
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	33
2.3.2 Model Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40

3.2	Desain Penelitian.....	40
3.3	Lokasi Penelitian.....	41
3.4	Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling.....	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Besar Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Sampling.....	42
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5.1	Variabel Bebas (Independen).....	43
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen).....	51
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.7	Teknik Analisa Data.....	61
3.7.1	Skala Pengukuran.....	61
3.7.2	Deskriptif Statistik.....	61
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
3.7.5	Uji Asumsi Klasik.....	65
3.7.6	Alat Uji Hipotesis.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		69
4.1	Karakteristik Responden.....	69
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	69
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.2	Deskriptif Variabel.....	71
4.2.1	Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X1).....	71
4.2.2	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	79
4.2.3	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	88
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	95
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	98
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	99
4.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	99
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	100
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	101

4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	103
4.6 Hasil Uji Hipotesis	104
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji T)	104
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	106
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	107
BAB V PEMBAHASAN HASIL	109
5.1 Pembahasan.....	109
5.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	109
5.1.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	111
5.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	114
5.2 Implikasi Hasil	116
5.2.1 Implikasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	116
5.2.2 Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	117
5.2.3 Implikasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	120
5.3 Keterbatasan Penelitian	122
5.4 Model Akhir Penelitian	122
BAB VI PENUTUP	123
6.1 Kesimpulan.....	123
6.2 Saran.....	123
6.2.1 Saran Akademis.....	123
6.2.2 Saran Praktis.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	129
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA RESPONDEN	136
LAMPIRAN 3 HASIL OUTPUT SPSS VERSI 30	143
BIODATA	163

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah <i>Coffee Shop</i> di Banjarmasin Utara.....	3
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	71
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	88
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	95
Tabel 4.7 Hasil Uji Relibialitas	98
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	99
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	100
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	103
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji T)	105
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	106
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produksi dan Konsumsi Kopi Indonesia	1
Gambar 1.2 Jumlah Kedai Kopi dan Persentase pada Tingkat Kelurahan	3
Gambar 1.3 Hasil Pra-Survei Kedai Kopi yang Paling Banyak Dikunjungi	5
Gambar 1.4 Hasil Pra-Survei Alasan Konsumen Mengunjungi Kawai Kofie	8
Gambar 2.1 Model Penelitian	37
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas pada Grafik <i>Scatterplot</i>	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	136
Lampiran 3 Hasil Output SPSS Versi 30.....	143