

**PENGARUH PENGALAMAN MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK DONAT J.CO DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

**FENY NURUL RAHMAWATI
2013210380**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

**PENGARUH PENGALAMAN MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK DONAT J.CO DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

**FENY NURUL RAHMAWATI
2013210380**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

**PENGARUH PENGALAMAN MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK DONAT J.CO DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**FENY NURUL RAHMAWATI
NIM. 2013210380**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : Februari 2020

Dr.Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog
NIDN. 0714116501

**PENGARUH PENGALAMAN MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK DONAT J.CO DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

FENY NURUL RAHMAWATI

NIM. 2013210380

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 14 Februari 2020

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs M Nadjib Usman, MM
NIDK. 8811033420

Sekretaris : Dr. Tjahjani Prawitowati., M.M , Psikolog
NIDN. 0714116501

Anggota : Dr. Basuki Rachmat , SE , M.M
NIDN. 0721017101

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Feny Nurul Rahmawati
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 15 Desember 1993
N.I.M : 2013210380
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Pengalaman Merek, Kualitas Pelayanan,
dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas
Konsumen Produk Donat J.Co di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal : Februari 2020

Dr.Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog
NIDN. 0714116501

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal :

Burhanuddin, SE., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0719047701

MOTTO

“ Do not give up easily on every problem that comes to you, face it and find a solution, don't avoid it. Because every problem, each effort makes you stronger and more mature person. Do not be easily discouraged to achieve what you want despite many obstacles, the struggle will not betray the results ”.

“Jangan mudah menyerah akan setiap masalah yang menimpamu, hadapi dan mencari solusi jangan di hindari. Karena setiap masalah, setiap cobaan itu membuatmu menjadi pribadi yang lebih kuat dan dewasa. Jangan mudah putus asa untuk mencapai apa yang kamu inginkan walaupun banyak rintangan, perjuangan itu tidak akan mengkhianati hasil”.

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan atas ke hadirat Allah SWT karena senantiasa atas berkat rahmat serta karunia-NYA saya menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan baik dan lancar.

Adapun penelitian ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya, Mama saya Hj Siti Wahyuni dan Bapak sambung saya Lastyo Budi, Terimakasih telah dengan baik dan sabar menghadapi saya dan selalu mensupport saya, memotivasi dan memberikan semangat dan doanya untuk kelancaran saya dalam mengerjakan skripsi. Terimakasih telah menjadi kedua orang tua yang sangat sabar dan selalu memberikan nasehat untuk saya agar tidak mudah putus asa dan selalu berjuang untuk apa yang ingin di capai dan tidak lupa untuk mengingatkan sholat tahajud agar diberikan kemudahan dalam mengerjakan sesuatu. Semoga Allah senantiasa selalu memberikan kedua orang tua saya panjang umur dan sehat selalu. Amin
2. Dosen Pembimbing saya Dr.Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog. Terimakasih ibu atas bimbingan, arahan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya selama proses bimbingan skripsi, kesabaran serta selalu memotivasi mengarahkan saya sebagai anak bimbingannya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan berkat hidayah dan karunia-NYA, semoga selalu diberikan kesehatan. Amin
3. Kepala Prodi Manajemen bapak Burhanuddin, SE., M.Si., Ph.D, Terimakasih bapak sudah mempermudah saya dalam pengumpulan skripsi dan memberikan arahan-arahan dan saran agar saya bisa menyelesaikan skripsi dan bisa mengikuti sidang tepat waktu.

4. Kakak saya dan adek-adek sambung saya, Terimakasih telah mensupport saya, memberikan semangat dan selalu mengingatkan tidak boleh malas dalam mengerjakan skripsi.
5. Segenap keluarga besar dari mama saya, pakde, bude, om, tante, kakak-kakak sepupu dan adek-adek sepupu saya, terimakasih supportnya dan doanya agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Untuk sahabat-sahabatku, Ayunda, Shinta, Marvian, Dita terimakasih kalian selalu mensupport, mendengarkan keluh kesah, menasehati dan memberikan semangat dalam hal apapun apalagi masalah kuliah kalian tidak pernah capek ngomel agar aku tidak patah semangat. Terimakasih buat kalian udah kasih dukungan, menyisihkan waktu kalian untuk nemenin aku mengerjakan skripsi yaa walaupun sambil nongkrong. Sayang kalian semoga bersahabatan kita bisa sampe tua nanti, sukses buat kalian.
7. Untuk mantanku Fikry, terimakasih selalu support, tidak pernah capek menasehati aku dan memberikan motivasi “ jangan sampe hidupmu itu jadi orang biasa-biasa”, walaupun sudah tidak memiliki hubungan kamu masih perhatian dan selalu mengingatkan masalah kuliah dan banyak memberikan masukan tentang pekerjaan nanti setelah lulus kuliah. Disini aku belajar orang di masa lalu tidak harus kita lupakan atau bermusuhan alangkah baiknya bisa berteman baik dan bertukar pikiran.
8. Untuk teman-teman mainku Pras, Sholihin (kecap), Arvan, Ryan, Kak Arik, Akbar, Santi, terimakasih kalian sudah menyisihkan waktu untuk nemenin aku dalam mengerjakan skripsi dan memberikan semangat.
9. Untuk adek kelasku Rinaldy, Cindy, Samudra, Bayu, Reydo, terimakasih telah memberikan saran, dukungan, bantuan dan bertukar informasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini agar selesai dengan baik.
10. Untuk konsumen-konsumen J.Co di Surabaya, terimakasih sudah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam pengisian kuesioner sebagai responden donat J.CO sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Produk Donat J.Co di Surabaya”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Saya ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Yudi Sutarmo, SE., M.Si., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Burhanuddin, SE., M.Si., Ph.D Selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr.Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog selaku Dosen Pembimbing.
4. Seluruh Dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan masih jauh seperti yang diharapkan. Segala kritik dan saran yang diberikan penulis sebagai koreksi atas selesainya penulisan proposal skripsi ini. Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak lain.

Surabaya, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Batasan Penelitian.....	36
3.3 Identifikasi Variabel.....	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.6 Instrumen Penelitian.....	44
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	47
3.8 Uji Instrumen.....	48
3.9 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	54
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	54
4.2 Analisis Data.....	60

BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Keterbatasan Penelitian	87
5.3 Saran.....	87

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persaingan Pasar Donut Indonesia Periode 2014-2018	3
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Saat Ini	18
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Indikator	43
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Instrumen Sampel Kecil (N = 30)	48
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	59
Tabel 4.6 Interval Kelas Variabel	60
Tabel 4.7 Tanggapan Variabel Pengalaman Merek	61
Tabel 4.8 Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.9 Tanggapan Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.10 Tanggapan Loyalitas Konsumen	66
Tabel 4.11 Uji Validitas Konvergen	68
Tabel 4.12 <i>Cross Loading</i> Variabel Laten	70
Tabel 4.13 Uji Validitas Diskriminan	71
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	72
Tabel 4.15 Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Pada Model Persamaan Struktural	73
Tabel 4.16 <i>Goodness Of Fit</i> Antar Variabel Laten	74
Tabel 4.17 Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	76
Tabel 4.18 Perhitungan Pengaruh Mediasi	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Devia, Aisjah & Puspaningrum (2018)	12
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian Moreira <i>Et Al.</i> (2017)	14
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian Jafari & Forouzandeh (2016)	15
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian Sitorus & Yustisia (2018)	17
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian	34
Gambar 3.1 Model Persamaan Struktural : Pengaruh Pengalaman Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen	50
Gambar 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Gambar 4.4 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4.5 Kategori Berdasarkan Frekuensi Pembelian	59
Gambar 4.6 Hasil Estimasi Pengaruh Antar Variabel	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Tanggapan
- Lampiran 4 Tabulasi Komposisi Responden
- Lampiran 5 Tabulasi Tanggapan Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 7 Hasil Perhitungan WARP-PLS



**PENGARUH PENGALAMAN MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK DONAT J.CO DI SURABAYA**

Feny Nurul Rahmawati

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210380@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengalaman Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada produk donat J.CO di Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian survey yang menggunakan sumber data berupa kuesioner. Sampel penelitian ditetapkan dengan teknik *purposive sampling* sehingga didapatkan sebanyak 145 orang responden yang berasal dari para konsumen donat J.CO di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengalaman merek berpengaruh sebesar 0,475 dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen karena *p value* sebesar $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,367 dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen karena *p value* sebesar $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Pengalaman merek berpengaruh sebesar 0,238 dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen karena dukungan *p value* sebesar 0,001 yang nilainya lebih besar dari 0,05. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung sebesar 0,214 dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen karena *p value* sebesar 0,004 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Kepuasan Konsumen berpengaruh sebesar 0,320 terhadap Loyalitas Konsumen dan signifikan karena *p value* sebesar $< 0,001$ yang nilainya lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci : Pengalaman Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

***EFFECT OF BRAND EXPERIENCE, SERVICE QUALITY AND
CONSUMER SATISFACTION TOWARD CONSUMER LOYALTY
ON J.CO DONUT PRODUCTS IN SURABAYA***

Feny Nurul Rahmawati

Perbanas Surabaya STIE

Email: 2013210380@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effects of Brand Experience, Service Quality and Consumer Satisfaction toward Consumer Loyalty on J.CO donut products in Surabaya. This research is a survey one using data source in the form of questionnaire. The research sample was determined by purposive sampling technique with as many as 145 respondents were obtained from J.CO donut consumers in Surabaya. The results showed that brand experience had a significant effect of 0.475 toward Consumer Satisfaction because the p value was <0.001 ($p < 0.05$). Quality of service has a significant effect of 0.367 toward Consumer Satisfaction because the p value of <0.001 ($p < 0.05$). Brand experience has significant effect of 0.238 toward Consumer Loyalty with p value of 0.001 ($p < 0.05$). Service quality has significant effect of 0.214 toward Consumer Satisfaction because the p value is 0.004 ($p < 0.05$). Consumer Satisfaction has significant effect of 0.320 toward Consumer Loyalty with p value of <0.001 ($p < 0.05$).

Keywords: Brand Experience, Service Quality, Consumer Satisfaction of Consumer Loyalty