

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN PADA GARASI BARBERSHOP DI  
CIKARANG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**EKO SUGIANTO**

**NIM : 111910824**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN PADA GARASI BARBERSHOP DI  
CIKARANG**

Diajukan kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**EKO SUGIANTO**

**NIM : 111910824**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi:

Nama : Eko Sugianto

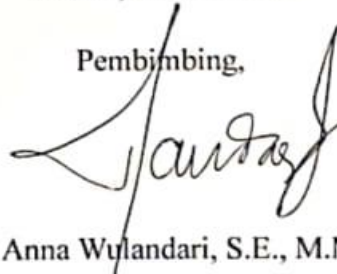
NIM : 111910824

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap  
Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen pada  
Garasi Barebershop di Cikarang

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 27 Juli 2023

Pembimbing,



Dr. Anna Wylandari, S.E., M.M.

NIDN : 0313037903

## SKRIPSI

### ***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA GARASI BARBERSHOP DI CIKARANG***

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Eko Sugianto

111910824

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari sabtu tanggal 19 Agustus 2023 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

#### **SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Tim Penguji

Nama : Langgeng Sri Handayani, S.E.,M.M.,D.B.A.

NIDN : 0407056902

Tanda Tangan



.....

Anggota Tim Penguji

Nama : Agustini Tanjung, S.E.,M.M.,D.B.A.

NIDN : 0417087108

Tanda Tangan



.....

Mengetahui,

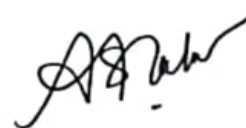
Ka. Prodi Manajemen



Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.

NIDN: 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.

NIDN: 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eko Sugianto  
NIM : 111910824  
Progran Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya ajukan ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa adalah karya hasil sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbermnya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2023



Eko Sugianto

NIM : 111910824

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Tidak peduli seberapa sulit atau tidak mungkin untuk dicapai, kamu tidak boleh kehilangan pandangan terhadap tujuanmu”

**(Monkey D. Luffy)**

“Kita harus hidup tanpa ada penyesalan”

**(Portgas D. Ace)**

Karya ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak dan ibu selaku kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan, mendukung, serta memberi motivasi kepada saya.
2. Dosen Pembimbing, ibu Dr. Anna Wulandari, S.E., M.M. yang telah membimbing saya selama penulisan skripsi ini, dan para dosen serta guru - guru saya lainnya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
3. Terima kasih kepada teman – teman dan sahabat sahabat saya yang turut memberikan dukungan semangat dan masukan kepada saya.
4. Terimakasih kepada diri saya sendiri karena telah berjuang sampai saat ini demi mewujudkan satu persatu cita - cita yang di impikan.

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat, sehingga sang penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Garasi Barbeshop di Cikarang”

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penyusun menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua yang saya sayangi telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga sampai saat ini
2. Ibu Dr. Anna Wulandari, S.E.,M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,M.Sc. dan Erina Rulianti, SIP.,M.M. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Diri saya sendiri yang telah berjuang sampai saat ini dan teman-teman angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas

keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun kesempurnaan perbaikan, sehingga laporan proposal skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu dan pendidikan di masa yang akan datang.

Bekasi, 27 Juli 2023

Penulis

Eko Sugianto



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Promosi .....	11
2.1.3 Loyalitas Konsumen .....	13

2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Hipotesis Penelitian .....	19
2.4 Model Penelitian.....	22
<b>BAB III Metodologi Penelitian.....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis dan desain penelitian .....	24
3.1.1 Jenis penelitian.....	24
3.1.2 Desain Penelitian .....	24
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.3 Populasi Sampel dan Metode pengambilan sampel .....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel .....	28
3.3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	28
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik pengumpulan data.....	30
3.4.1 Jenis Data .....	30
3.4.2 Sumber Data .....	30
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Metode Analisis .....	31
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	31
3.5.2 Analisis Statistik Data .....	32
3.5.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) .....	32
3.5.4 Analisis Inner Model.....	33
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	34
<b>BAB IV Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	35

4.1.1 Deskripsif data .....	35
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	37
4.2 Statistik Deskriptif.....	38
4.3 Hasil dan Analisis Penelitian .....	45
4.3.1 Merancang Path Outer Model.....	45
4.3.2 Analisis Validitas dan Reabilitas (Outer Model).....	46
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	52
4.3.4 Analisis Inner Model.....	54
4.3.5 Pengujian Hipotesis .....	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
<b>BAB V Saran dan Kesimpulan .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Tahun 2022 .....	2
Tabel 1. 2 Kesenjangan Penelitian .....	3
Tabel 2. 1 Sumber Pengaruh .....	23
Tabel 3. 2 Operasioanal Variabel.....	25
Tabel 3. 3 Skor Skala Likert .....	31
Tabel 3. 4 Kategori Variabel.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1) .....	39
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (X2).....	40
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen (Y).....	42
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Z).....	44
Tabel 4. 9 Outer Loading 1 .....	47
Tabel 4. 10 Outer Loading 2 .....	49
Tabel 4. 11 Nilai Cross loading.....	50
Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	52
Tabel 4. 13 Nilai Composite Reliability .....	52
Tabel 4. 14 Cronbachs Alpha.....	53
Tabel 4. 15 Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ).....	54
Tabel 4. 16 Goodness of Fit (GoF) .....	55
Tabel 4. 17 Path Coefficient.....	56
Tabel 4. 18 Specific Indirect Effect .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	23
Gambar 3. 1 Kerangka Pengaruh Antar Variabel .....	25
Gambar 4. 1 Path Outer Model .....	46
Gambar 4. 2 Hasil Outer Loading Model 1.....	47
Gambar 4. 3 Hasil Uji Outer Loading Model 2 .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	70
Lampiran 2 Hasil Tabulasi.....	74
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	85
Lampiran 5 Hasil Uji Outer Model.....	95
Lampiran 6 Hasil Uji Inner Model.....	96