

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA
(Studi kasus caferedo)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:
Deiyen Naisya Senduk
18012014



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DELASALLEM
ANADO
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITASPELANGGANMENGUNAKANMETODE
ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA
(Studikasuscaferedo)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Deiyen Naisya Senduk

18012014



**PROGRAMSTUDITEKNIKINDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITASKATOLIKDELASALLEM
ANADO
2024**

LEMBARPERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Deiyen Naisya Senduk
NIM : 18012014
Tempat/Tanggal Lahir : Leo-leo Rao/27 Maret 2001
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Menyatakan bahwa Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Cafe Reedo)**” yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas, berupa pembatalan Skripsi dan hasilnya.

Manado, 07 September 2024

Yang Menyatakan,

Deiyen Naisya Senduk

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Yulius Raton, S.T., M.Kom

Ronald Rachmadi, S.T., M.T

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

Ronald Rachmadi, S.T., M.T

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc

LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO – INDONESIA

Nama : Deiyen Naisya Senduk
NIM : 18012014
Fakultas : Teknik
Program Studi : Industri
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus *Cafe Redo*)
Pembimbing I : Yulius Raton, S.T., M.Kom
Pembimbing II : Ronald Rachmadi, S.T., M.T

Menyetujui,

Manado, 07 September 2024

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Yulius Raton, S.T., M.Kom

Ronald Rachmadi, S.T., M.T

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

Ronald Rachmadi, S.T., M.T

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas tuntunan dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian untuk memenuhi salah satu persyaratan kurikulum bagi mahasiswa program studi Teknik Industri.

Pada skripsi ini membahas tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus *Cafe Redo*).

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan serta doa dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Sir Ronald Rachmadi, ST., MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga selaku Dosen pembimbing 2 yang sudah membantu serta memberikan masukan yang membangun bagi penulis.
3. Sir Tryadi Tumewu, ST., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan selaku Dosen pembimbing akademik yang sudah membimbing penulis dengan baik selama perkuliahan.
4. Sir yulius Raton, S.T., M.Kom. selaku Dosen pembimbing 1 yang sudah banyak membantu, mendampingi penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Para dosen dan staf Teknik Industri yang sudah membantu dan membimbing penulis dalam akademik.
6. Mama, Papa, Adik, Oma dan Opa yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan 2018 Teknik Industri, Shela, Enjel, Wawu, Fey, Avner, Kefira, Ichi, Roy, Intan, Marvel, Penris, Ave, Dennis, Kepa, Annisa, Monik, Sella, Joto, Angwyn, dan David yang sudah berjuang bersama-sama dalam susah dan senang.
8. Penghuni grup *Limited Bestie Edition*, Shela, Fey, Enjel, Wawu, dan Ekin yang selalu hadir dan menyemangati penulis, serta menertawakan dan membantu penulis saat kesusahan.
9. Anggota Bubu, Fia, dan Eklin yang selalu mendengar keluh kesa penulis.
10. Para Army dan juga anggota Bangtan Sonyeondan Kim Nam Joon, Kim Seok Jin, Min Yoon Gi, Jung Ho Seok, Park Ji Min, Kim Tae Hyung, Jeon Jeong-Guk BTS, yang selalu menjadi moodbooster.
11. Untuk diri sendiri yang sudah bertahan dan berjuang untuk menyelesaikan pendidikan S1 di kampus tercinta Unika De La Salle Manado.

Manado, 07 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian <i>Cafe</i>	6
2.2 Kualitas Layanan	6
2.3 Kepuasan Pelanggan	7
2.4 Harga	7
2.5 Suasana <i>Cafe</i>	8
2.6 Pelanggan.....	8
2.7 Loyalitas Pelanggan	9
2.8 Analisis Regresi Linier berganda.....	10
2.9 Kerangka Pikir dan Hipotesis	11
2.9.1 Kerangka Pikir	11
2.9.2 Hipotesis.....	11
2.10 Uji Data.....	12
2.10.1 Uji Kecukupan Data	12
2.10.2 Uji Validitas	12
2.10.3 Uji Reliabilitas.....	13

2.11	Uji Asumsi Klasik.....	13
2.12	Analisis Regresi Linier Berganda	14
2.13	Software SPSS	15
2.14	Populasi dan Sampel.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		18
3.1	Lokasi Penelitian.....	18
3.2	Observasi Lapangan.....	18
3.3	Jenis Penelitian	19
3.4	Langkah Pemecahan Masalah.....	19
BAB IV		23
PEMBAHASAN		23
4.1	Pengumpulan Data.....	23
4.1.2	Profil Responden.....	38
4.2	Pengolahan Data	39
4.2.2	Uji Kecukupan Data.....	39
4.2.3	Uji Validitas	42
4.2.4	Uji Reliabilitas.....	43
4.2.5	Uji Multikolinieritas	44
4.2.6	Uji Heteroskedastisitas	44
4.2.7	Uji t Parsial.....	45
4.2.8	Uji F Simultan.....	46
4.2.9	Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.3	Analisis Hasil.....	47
BAB V.....		50
KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....		51
LAMPIRAN A: Kuessioner Penelitian		1
LAMPIRAN B: Dokumentasi		1

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Variabel Kualitas Layanan	23
Tabel 4. 2 Data Variabel Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 4. 3 Data Variabel Harga.....	29
Tabel 4. 4 Data Variabel Suasana	32
Tabel 4. 5 Data Variabel Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 4. 6 Uji Kecukupan Data Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	40
Tabel 4. 7 Uji Kecukupan Data Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2).....	40
Tabel 4. 8 Uji Kecukupan Data Variabel Harga (X_3).....	41
Tabel 4. 9 Uji Kecukupan Data Variabel Suasana (X_4).....	41
Tabel 4. 10 Uji Kecukupan Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Layanan (X_1)	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3)	43
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana (X_4).....	43
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Layanan (Y).....	43
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Kuesioner	43
Tabel 4. 17 Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4. 18 Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4. 19 Uji t Parsial.....	45
Tabel 4. 20 Uji F Simultan	46
Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi	47

DAFTARGAMBAR

Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 4. 2 Presentase Usia Responden	38
Gambar 4. 3 Presentase Jenjang Pendidikan Responden	39

UKDLSM

DAFTARLAMPIRAN

LAMPIRAN A: Kuesioner Penelitian	A-1
LAMPIRAN B: Dokumentasi	B-1

UKDLSM

UKDLSM