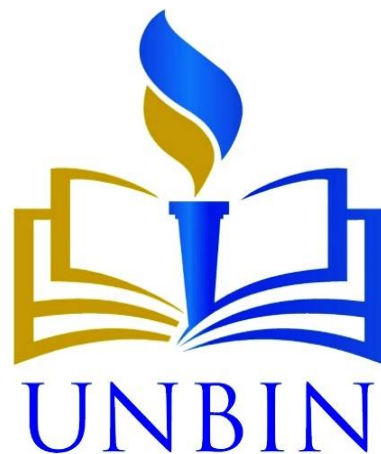


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



**CHENDY PERMANA ANDREAN
NPM S1-0219052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chendy Permana Andrean
NPM : S1-0219052
**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi
terhadap Loyalitas Pelanggan melalui
Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel
*Intervening***

Tim Penguji
Dosen Pembimbing

Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M.

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. Hj. Gen Gen Gendalasari, Dra., M.M.

Mengetahui:

Ketua Prodi

DEKAN

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan izin-Nya penulisan SKRIPSI dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H., M.Kn”. Dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada program studi Manajemen, Program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Penulis menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Penulis berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M. ; selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M. ; selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, nasehat-nasehat dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
3. Bapak Dr. Yuli Anwar , S.E., M.Ak. ; selaku Wakil Rektor Wakil Rektor I Universitas Binaniaga Indonesia.

4. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. ; selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. ; selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
6. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. ; selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
7. Bapak/ibu dosen serta staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada penulis.
8. Rekan-rekan mahasiswa satu bimbingan yang telah berjuang bersama, saling membantu dan selalu menyemangati satu sama lain.
9. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia atas kebersamaannya selama ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi penulis sendiri dalam rangka pengembangan pendidikan di masa kini dan di masa yang akan datang.

Bogor, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vvi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Kegunaan Penelitian.....	14
G. Sistematika Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori	18
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Penelitian.....	43
D. Hipotesisi.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
A. Jenis Penelitian	49
B. Variabel dan Pengukurannya	50
C. Populasi dan Sampel.....	52

D. Metode Pengumpulan Data	53
E. Instrumen Penelitian	54
F. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Profil Perusahaan.....	69
B. Profil Responden	71
C. Teknik Analisa Data	74
D. Pengaruh Langsung Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	117
E. Hipotesis	121
F. Pembahasan.....	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Prasurvey Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 2 Data Pesaing Kantor Notaris di Kota/Kab Bogor	9
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 4 Operasional Variabel.....	51
Tabel 5 Goodness of fit	63
Tabel 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	75
Tabel 9 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lokasi	77
Tabel 11 Tanggapan Responden Variabel Lokasi	78
Tabel 12 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	78
Tabel 13 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 14 Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	80
Tabel 15 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	82
Tabel 16 Hasil Ouput Model_1 CFA Konstruk Kualitas Pelayanan	84
Tabel 17 Hasil Output Model_2 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	85
Tabel 18 Hasil Pengujian Model_2 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	87
Tabel 19 Hasil Output Model_3 CFA Konstruk Eksogen Lokasi	88
Tabel 20 Hasil Output Model_4 CFA Konstruk Eksogen Lokasi	89
Tabel 21 Hasil Pengujian Model_4 CFA Konstruk Eksogen Lokasi	90
Tabel 22 Hasil Output Model_5 CFA Konstruk Eksogen Gabungan.....	92

Tabel 23 Hasil Output Model_6 CFA Konstruk Eksogen Gabungan.....	93
Tabel 24 Hasil Pengujian Model_6 Konstruk Eksogen Gabungan.....	95
Tabel 25 Hasil Output Model_7 CFA Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	96
Tabel 26 Hasil Pengujian Model_7 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 27 Hasil Output Model_8 CFA Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan ..	99
Tabel 28 Hasil Output Model_9 CFA Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan	100
Tabel 29 Hasil Pengujian Model_9 CFA Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan	101
Tabel 30 Hasil Output Modification Indices Full Model_1	102
Tabel 31 Hasil Output Full Model_2	104
Tabel 32 Hasil pengujian Full model_2	107
Tabel 33 Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)	110
Tabel 34 Assessment of normality (Group number 1).....	113
Tabel 35 Hasil Uji Reabilitas Konstruk	114
Tabel 36 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	116
Tabel 37 Korelasi Antar Konstruk dan Akar Kuadrat VE	116
Tabel 38 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	117
Tabel 39 Hasil Output Model_2.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Pembuatan Akta Notaris dan PPAT Sherley Ikawati Tambunan, SH., M.Kn Tahun 2021 – Mei 2023.....	3
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3 Konstruk Penelitian.....	58
Gambar 4 Struktur Organisasi Kantor Notaris dan PPAT Sherley Ikawati Tambunan, SH., M.Kn	71
Gambar 5 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Gambar 6 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	74
Gambar 7 Model_1 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	83
Gambar 8 Model_2 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	85
Gambar 9 Model_3 CFA Konstruk Eksogen Lokasi	87
Gambar 10 Model_4 CFA Konstruk Eksogen Lokasi	89
Gambar 11 Model_5 CFA Konstruk Eksogen Gabungan.....	91
Gambar 12 Model_6 CFA Konstruk Eksogen Gabungan.....	93
Gambar 13 Model_7 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan	96
Gambar 14 Model_8 CFA Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan	98
Gambar 15 Model_9 CFA Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan	99
Gambar 16 Full Model_1	102
Gambar 17 Full Model_2	104
Gambar 18 Kefisien Regresi Full model_2.....	108
Gambar 19 Gabungan Pengaruh	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	139
Lampiran 2 Hasil Pra-survey	142
Lampiran 2 Data Penelitian.....	143
Lampiran 4 Analisis Deskriptif.....	160
Lampiran 5 Data Outlier	162
Lampiran 6 Data <i>Straightlining</i>	170