

**PENGARUH IKATAN EMOSIONAL, KEMUDAHAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT BORWITA CITRA
PRIMA CABANG MAUMERE**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH:

YOHANISTA INDRYANY

NIM: 32120067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATHOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH IKATAN EMOSIONAL, KEMUDAHAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT BORWITA CITRA
PRIMA CABANG MAUMERE


Yang diajukan oleh :

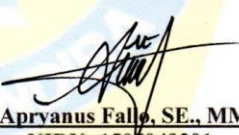
Nama : Yohanista Indryany
NIM : 32120067
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

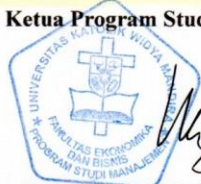
Pembimbing II


Drs. E. Gaudensius Djuang, MM


Apryanus Fallo, SE., MM
NIDN: 1505049301

Kupang.....2024

Ketua Program Studi Manajemen




Hedwigh H. T. Lejap, SE. MM
NIDN: 1516193001

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 20 Juni 2024
Jam : 12.00 – 14.00 WITA
Tempat : *Conference Room*
Atas Nama : Yohanista Indryany
NIM : 32120067
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)
2. Sekretaris : Apryanus Fallo, SE, MM (.....)
3. Penguji I : Maria A. L. Amaral SE,MM (.....)
4. Penguji II : Serlfiana Goetha, SE, MM (.....)
5. Penguji III : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)

MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dw. H. E. Perseveranda, SE, MM
NIDN: 0819066703


Ketua Program Studi
Manajemen
Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM
NIDN: 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yohanista Indryany
No Registrasi : 32120067
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH IKATAN EMOSIONAL, KEMUDAHAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT BORWITA CITRA
PRIMA CABANG MAUMERE**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Oktober 2024



Yohanista Indryany

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”.

(Ika df)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak Marinus Marine dan Ibu Noberta Dona Gelona, yang bersusah payah membiayai studi saya dan tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik untuk saya. Kepada Kakak saya Yasinta Vinni Aryetni Lise dan Stefany Febryanty serta adik saya Anastasya Krisyanti yang selalu memberikan bantuan dan motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan studi. Dan tidak luput pula, skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri yang mampu berjuang hingga sampai pada titik ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan kebaikan-Nya skripsi dengan judul sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Ikatan Emosional, Kemudahan, dan Kualitas Pelayanan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere”** dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen (Konsentrasi Manajemen Pemasaran).

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan baik dukungan moril, motivasi, maupun masukan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini ingin disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Br. Salomon Leki, SVD., SE., M.Ec.Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku wakil Dekan I dan II, yang telah membimbing dan memberikan perhatian, dukungan, motivasi serta pelayanan administrasi akademik selama kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM selaku Ketua Program Studi

Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan, pelayanan administrasi akademik selama mengikuti kuliah, meluangkan waktu, tenaga dan masukan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Apryanus Fallo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Maria A. Lopes Amaral, SE., MM selaku Dosen Penguji I dan Ibu Selfiana Goetha, SE., MM selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran, dan perbaikan.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Dosen Konsentrasi Pemasaran pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan, baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
7. Ibu Getrudis Kase, A.Md selaku Kepala Tata Usaha, Ibu Angelina Penun, SH selaku pegawai Tata Usaha Program Studi Manajemen dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
8. PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere yang telah mengizinkan untuk dilakukan penelitian dan bersedia memberikan data yang diperlukan untuk penelitian ini.

9. Bapak Marianus Marine dan Ibu Noberta Dona Gelona sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, serta Kakak Yetni, Feby, Yantus, adik Caca dan keponakan Alexis dan Angel yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini
10. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, khususnya Manajemen B'20, Maria Emanuela Andriani Jogo, Fransiska Aprilia Jesandra Densi, Martha Yusi, Angelina Yetrini Narang, dan Maria Klaurens Putri Gete yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat saya Chindy Trimuryanti, Anggreiny Tmaneak, Wanty Keraf, Idan Ngambut, Titin da Silva, Risan Sanjaya, dan Ka Jian yang telah memberikan bantuan, motivasi dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
12. Untuk diri saya sendiri, yang sudah berjuang dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih telah berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri, sehingga akhirnya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengendalikan diri sendiri.
13. Semua pihak yang selalu memberi dukungan, semangat dan membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, untuk menyempurnakan tulisan skripsi ini. Terimah kasih.

Kupang, Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Yohanista Indryany (32120067), dengan judul “Pengaruh Ikatan Emosional, Kemudahan, dan Kualitas Pelayanan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere”. Dibawah bimbingan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Pembimbing I dan Bapak Apryanus Fallo, SE., MM selaku Pembimbing II.

PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere merupakan salah satu perusahaan yang juga menginginkan loyalitas dari konsumennya. Perkembangan data penjualan pada PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere selama 6 tahun (2018-2023) mengalami fluktuasi. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini : 1) Untuk mengetahui gambaran konsumen tentang ikatan emosional, kemudahan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere 2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh ikatan emosional, kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere 3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh ikatan emosional, kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere 4) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere 5) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh ikatan emosional, kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pedagang (pemilik kios) yang berada di 3 Kecamatan dalam Kota Maumere yang berlangganan dan membeli produk pada PT. Borwita Citra Prima Cabang Maumere dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti. Sampel dalam penelitian ini ditentukan melalui formula $3 \text{ kecamatan} \times 25 = 75$ pedagang. Jadi, sampel yang diambil dalam penelitian ini 75 orang pedagang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google form*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial (PLS).

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel ikatan emosional termasuk dalam kategori cukup baik, sedangkan variabel kemudahan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis statistik inferensial (PLS) menunjukkan bahwa : 1) Ikatan emosional memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2) Kemudahan dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 3) Ikatan emosional memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4) Kemudahan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan 5) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 6) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan 7) Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi ikatan emosional terhadap loyalitas pelanggan 8) Kepuasan pelanggan mampu memediasi kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) variabel Kepuasan pelanggan sebesar 65,9% dan variabel Loyalitas pelanggan sebesar 66,9%, sisanya sebesar 34,1% dan 33,1% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut disarankan pada PT Borwita Citra Prima untuk mengadakan pertemuan rutin, melakukan kampanye pengenalan produk, memberikan penawaran khusus, dan mengadakan acara khusus seperti gathering untuk pelanggan.

Kata Kunci : Ikatan emosional, Kemudahan, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Konsep Pemasaran	15
B. Keputusan Pembelian.....	18
C. Loyalitas Pelanggan	21
D. Kepuasan Pelanggan.....	26
E. Ikatan Emosional	29
F. Kemudahan	30

G. Kualitas Pelayanan	31
H. Penelitian Terdahulu.....	32
I. Kerangka Pemikiran	35
J. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Jenis Data	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran	42
F. Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum PT. Borwita Citra Prima Cabang Maumere	52
B. Karakteristik Responden	54
C. Teknik Analisis Data	58
D. Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN & SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	10
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran .	43
Tabel 4.1 Daftar Merek Produk Yang Didistribusikan PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	58
Tabel 4.6 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 4.7 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y1)	60
Tabel 4.8 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Ikatan Emosional (X1)	61
Tabel 4.9 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Kemudahan (X2)	62
Tabel 4.10 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X3)	63
Tabel 4.11 Hasil analisis <i>Outer Loadings 1 (Measurement Model)</i>	65
Tabel 4.12 Analisis Jalur PLS untuk melihat <i>Outer Model 2</i> (<i>ReConvergen Validity</i>)	67
Tabel 4.13 <i>Discriminant Validity Cross Loadings</i>	68

Tabel 4.14 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	69
Tabel 4.15 Nilai <i>Composite Reliability</i>	69
Tabel 4.16 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	70
Tabel 4.17 <i>Path Coefficient</i>	71
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan <i>R-Square</i>	72
Tabel 4.19 Hubungan Langsung Antara Variabel Ikatan Emosional, Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Total <i>Indirect Effect</i>	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	37
Gambar 3.1 Diagram Jalur	48
Gambar 4.1 Analisis Jalur PLS untuk melihat <i>Outer Model 1</i> (<i>Convergen Validity</i>)	65
Gambar 4.2 Analisis Jalur PLS untuk melihat <i>Outer Model 2</i> (<i>ReConvergen Validity</i>).....	66
Gambar 4.3 Diagram Path Hubungan Antara Ikatan Emosional, Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan	73