

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN “YUKA FROZEN FOOD” DI
KECAMATAN JOGOROGO**

SKRIPSI



OLEH:

UMI MA'RIFAH

NIM. 2202107028

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
JULI 2026**

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN “YUKA FROZEN FOOD” DI
KECAMATAN JOGOROGO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas PGRI Madiun Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Strata 1
Program Studi Pendidikan Ekonomi

OLEH:

UMI MA'RIFAH

NIM. 2202107028

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

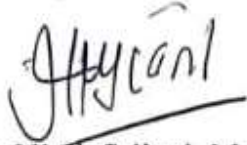
Juli 2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Umi Ma'rifah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 01 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ninik Srijani, M.Pd., MM

NIDN. 0020116701

Madiun, 01 Juli 2026

Pembimbing II,



Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa., M.Pd

NIDN. 0726048801

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi oleh Umi Ma'rifah telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis, 09 Juli 2026.

Panitia Penguji



Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa, M.Pd
NIDN. 0726048801

Ketua



Dr. Novita Erlana Sari, M.Pd
NIDN. 0714088701

Sekretaris



Dr. Dra. Nimik Srijani, M.Pd., M.M
NIDN. 0020116701

Anggota



Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa, M.Pd
NIDN. 0726048801

Anggota



Dr. Novita Erlana Sari, M.Pd
NIDN. 0714088701

Anggota

Mengetahui,
Dekan FKIP



Dr. Muh Waskito Ardhi, M.Pd
NIDN. 0725028401

Mengesahkan,
Kaprodik Pendidikan Ekonomi



Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa, M.Pd
NIDN. 0726048801

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Umi Ma'rifah

NIM : 2202107028

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 21 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Umi Ma'rifah

NIM 2202107028

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Bersemangatlah atas apa-apa yang bermanfaat bagimu dan jangan lemah.”

"Seperti halnya Tan Malaka pernah berkata, "Tujuan pendidikan itu mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan.

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA :

Dengan penuh rasa syukur, karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, kakak, dan adik tercinta yang selalu hadir dengan doa, cinta, pengorbanan, dan dukungan tanpa batas, sehingga saya mampu bertahan dan menyelesaikan setiap proses hingga sampai pada titik ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Yuka Frozen Food di Kecamatan Jogorogo” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI Madiun.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Muh Waskito Ardhi, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Madiun.
3. Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa, M.Pd., selaku Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing II.
4. Dr. Dra. Ninik Srijani, M.Pd., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis.
5. Pemilik dan seluruh pelanggan Yuka Frozen Food Jogorogo yang telah memberikan izin dan membantu proses penelitian.
6. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan baik moril maupun materiil.

7. Ex Member Telur Rebus (Alippiyu, Wiwid, Nanaazizah) yang telah menjadi rekan seperjuangan, terima kasih atas waktu, kesempatan, kebahagiaan yang telah dibagikan kepada penulis.
8. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang pendidikan dan manajemen pemasaran.

Madiun, 30 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Definisi Operasional Variabel.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	14
A. Kajian Pustaka.....	14
B. Penelitian yang Relevan	39
C. Kerangka Berpikir	47
D. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Tempat dan Waktu Penelitian	51
B. Desain Penelitian.....	52
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel/Bahan Uji.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Instrumen Penelitian.....	62
F. Teknik Analisis Data.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Deskripsi Data	74
B. Hasil Uji Prasyarat	77
C. Hasil Uji Hipotesis	83
D. Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP.....	91
A. Simpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	143

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan.....	39
Tabel 3.1	Timeline Penelitian	52
Tabel 3.2	Data Pelanggan Berdasarkan Kategori Nilai Transaksi.....	55
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian	63
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 3.7	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian.....	67
Tabel 4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3	Deskripsi Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian	75
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	76
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.8	Hasil Uji Linearitas	81
Tabel 4.9	Hasil Uji Autokorelasi	82
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4.11	Hasil Uji T.....	85
Tabel 4.12	Hasil Uji F	86
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	49
Gambar 3.1	Desain Penelitian	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian	101
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 3	Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 4	Data Responden	112
Lampiran 5	Presentase Data Responden	114
Lampiran 6	Hasil Uji Instrumen	115
Lampiran 7	Hasil Uji Statistik Deskriptif	119
Lampiran 8	Hasil Uji Prasyarat	120
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis	123
Lampiran 10	R Tabel	125
Lampiran 11	T Tabel	126
Lampiran 12	F Tabel	127
Lampiran 13	Tabel Durbin Watson	128
Lampiran 14	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	129
Lampiran 15	Surat Pengesahan Judul dan Proposal Skripsi	130
Lampiran 16	Surat Izin Penelitian	131
Lampiran 17	Surat Balasan Penelitian	132
Lampiran 18	Validasi Sumber Pustaka Penulisan Skripsi	133
Lampiran 19	Berita Acara Validasi Sumber Pustaka	141
Lampiran 20	Lembar Persetujuan Pembimbing terhadap Artikel Ilmiah	142