

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN VAPE STORE DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

WAHYUNDITA IRANDA MIFATRIA

18.96.0649

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELANGGAN TERHADAPA KEPUASAN
PELANGGAN VAPE STORE DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:
Wahyundita Iranda Mifatria
18.96.0649

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN VAPE STORE DI YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wahyundita Iranda Mifatria
18.96.0649

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada (28 Juli 2025)

Dosen Pembimbing,



Kadek Kiki Astria., S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302445

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN VAPE STORE DI YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wahyundita Iranda Mifatria
18.96.0649

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 28 Juli 2025

Nama Penguji

Bela Fataya Azmi., S.I.Kom., M.A
NIK. 190302659

Alvian Alrasid Ajibulloh., S.Ikom., M.I.Kom
NIK. 190302486

Kadek Kiki Astria., S.Kom.I., M.A
NIK. 190302445

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
(28 Juli 2025)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph. D
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 23 Juli 2025



Wahyundita Iranda Mifatria
NIM. 18.96.0649

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Rivga Agusta, S.IP., M.A., (Kaprodik, Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Bela Fataya Azmi, S.Kom.I., M.A. (Dosen Penguji 1 Skripsi)
5. Alvian Alrasid Ajibulloh., S.I.Kom., M.I.Kom (Dosen Penguji 2 Skripsi)
6. Kadek Kiki Astria., S.I.Kom., M.A (Dosen Pembimbing Skripsi)
7. Kedua Orang Tua & Keluarga
8. PickMe (Vape Store)
9. Kerabat Niwa Coffe (Coffee Shop)
10. Kerabat Ricy (Eatery & Coffee)
11. Kerabat Catur Tunggal (Kantor Desa)
12. Kerabat Land Of Koplo (Event Organizer)
13. Saudara, Teman-teman dan sahabat
14. Dan lain-lain

Yogyakarta, [23 Juli 2025]

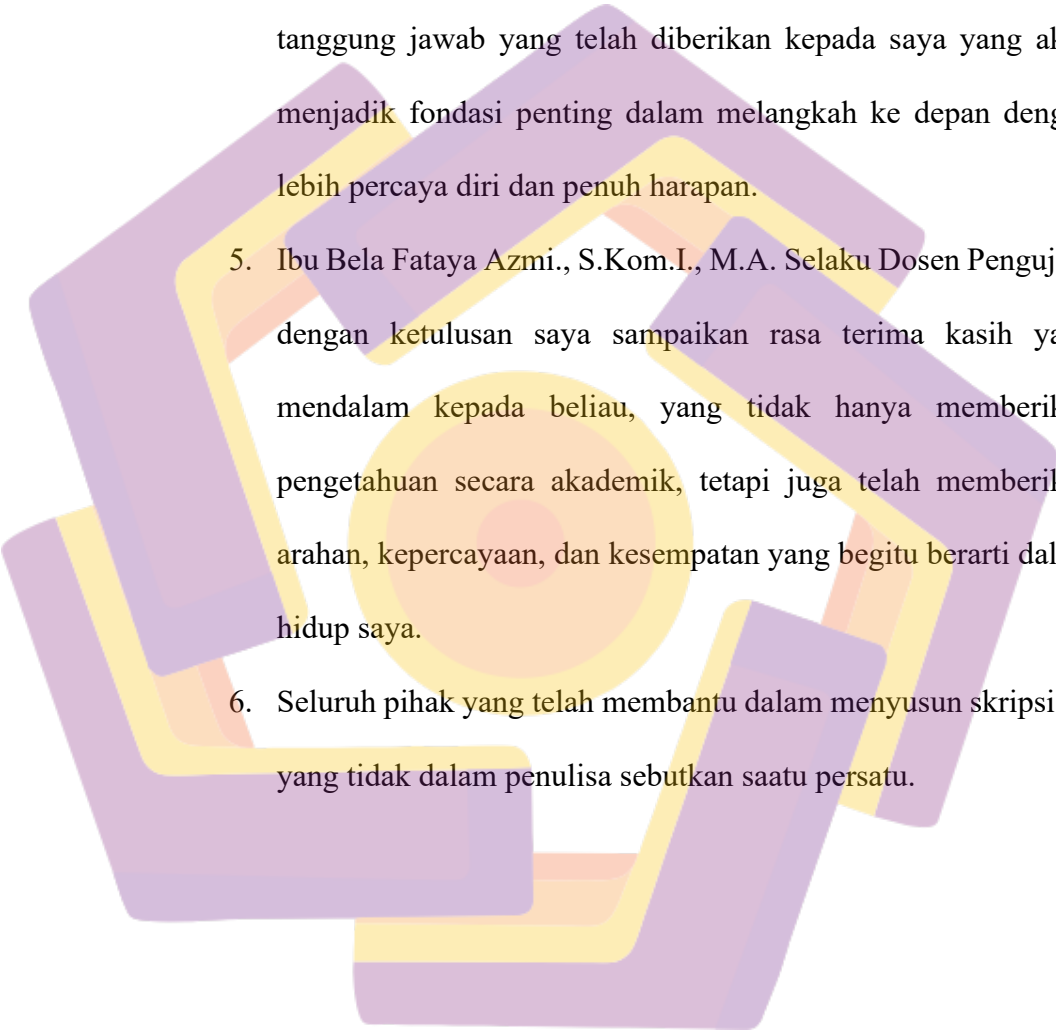


Wahyundita Iranda Mifatria

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan hidayah yang diberikan, serta kekuatan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Dengan penuh rasa hormat dan ketelusan, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Seluruh anggota keluarga saya. Ayah, Ibu, dan Adik-adik tersayang, yang sudah mendukung penuh dan memfasilitasi proses belajar saya.
2. Ibu Rivga Agusta., S.IP., M.A. Selaku Kaprodi Sekaligus Wali Kelas Saya. Kesempatan yang diberikan oleh beliau sangat berharga bagi saya untuk berfikir kritis dalam menghadapi masalah yang agar lebih memahami artinya hidup bagi saya pribadi agar lebih bagi lagi untuk kedepannya.
3. Ibu Kadek Kiki Astria., S.I.Kom., M.A. Selaku dosen pembimbingan atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan selama penyusunan tesis ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang tidak hanya membimbing secara akademik, tetapi juga memberikan kesempatan berharga yang mengajarkan arti penting dalam hidup bagi saya pribadi. Sebagai dorongan untuk terus meningkatkan kualitas diri dan menghadapi masa depan dengan semangat serta mutu yang lebih baik untuk saya pribadi.

- 
4. Bapak Alvian Alrasid Ajibulloh., S.I.Kom., M.I.Kom Selaku Dosen Penguji 1, telah memberikan kesempatan berharga dalam hidup bagi saya pribadi agar kedepannya yang telah memberikan kesempatan berharga dalam hidup saya. Kesempatan untuk belajar, berkembang, dan memahami arti dedikasi serta tanggung jawab yang telah diberikan kepada saya yang akan menjadik fondasi penting dalam melangkah ke depan dengan lebih percaya diri dan penuh harapan.
 5. Ibu Bela Fataya Azmi., S.Kom.I., M.A. Selaku Dosen Penguji 2, dengan ketulusan saya sampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada beliau, yang tidak hanya memberikan pengetahuan secara akademik, tetapi juga telah memberikan arahan, kepercayaan, dan kesempatan yang begitu berarti dalam hidup saya.
 6. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini yang tidak dalam penulisa sebutkan saatu persatu.

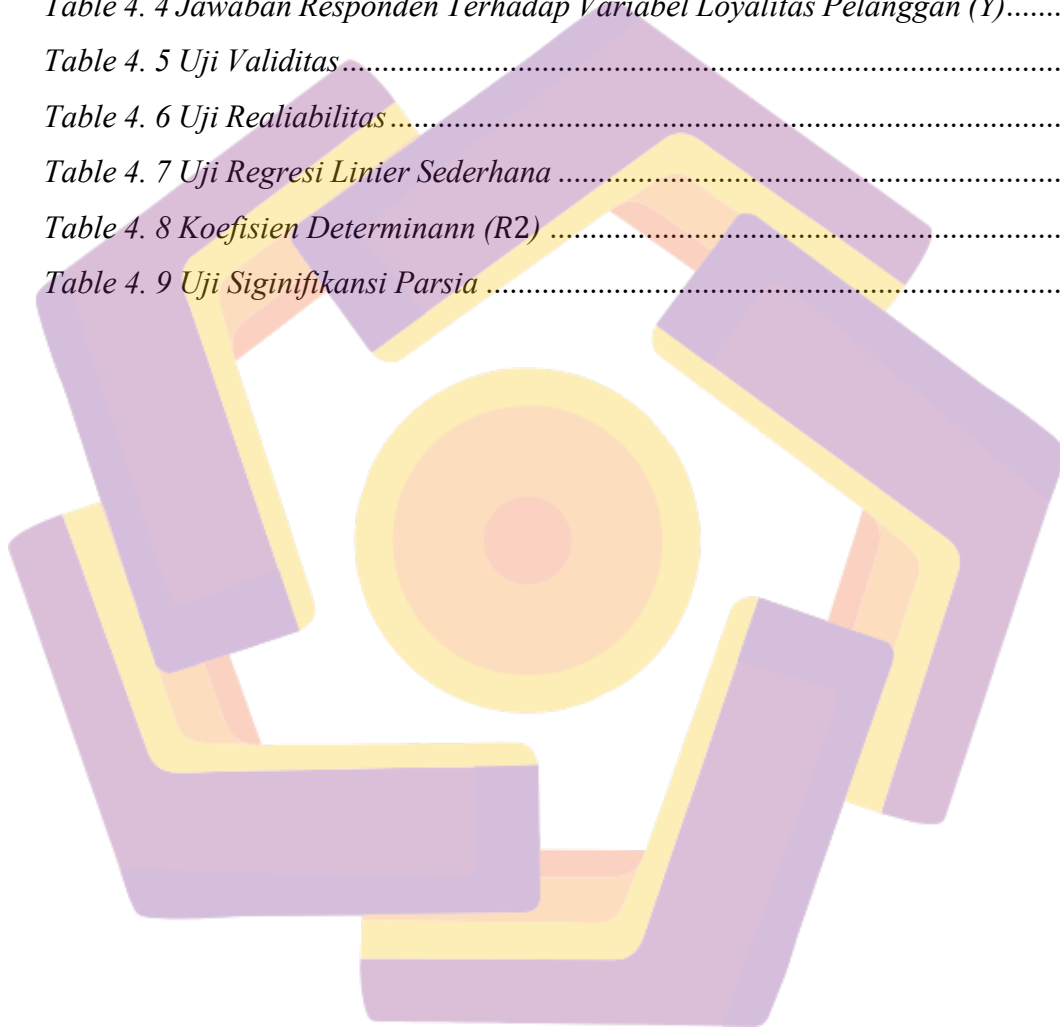
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
AX HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Bab	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasa Teori	14
2.2.1. Loyalitas Pelanggan	20
2.2.2. Kepuasan Pelanggan	30
2.3. Hipotesis	36
2.4. Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Paradigma Penelitian	39
3.2. Jenis Penelitian	39
3.3. Unit Analisis	39
3.4. Objek Penelitian	40
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.6. Teknik Penentuan Sampel	41

3.7. Teknik Pengambilan Data.....	43
3.8. Instrumen Penelitian	44
3.9. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1. Umur	50
4.1.2. Jenis Kelamin	51
4.2. Deskripsi Lokasi Penelitian	51
4.2.1. Lokasi Penelitian	51
4.2.2. Sejarah Singkat.....	52
4.2.3. Visi	52
4.2.4. Misi	54
4.2.5. Tujuan	55
4.3. Analisa Deskriptif.....	56
4.4. Hasil Pengujian Kualitas Data	58
4.4.1. Uji Validitas	58
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	59
4.5. Uji Asumsi Klasik	60
4.5.1. Uji Normalitas	60
4.5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.6. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	62
4.7. Hasil Uji Hipotesis.....	63
4.7.1. Koefisien Determinan (R^2).....	63
4.7.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	64
4.8. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	75

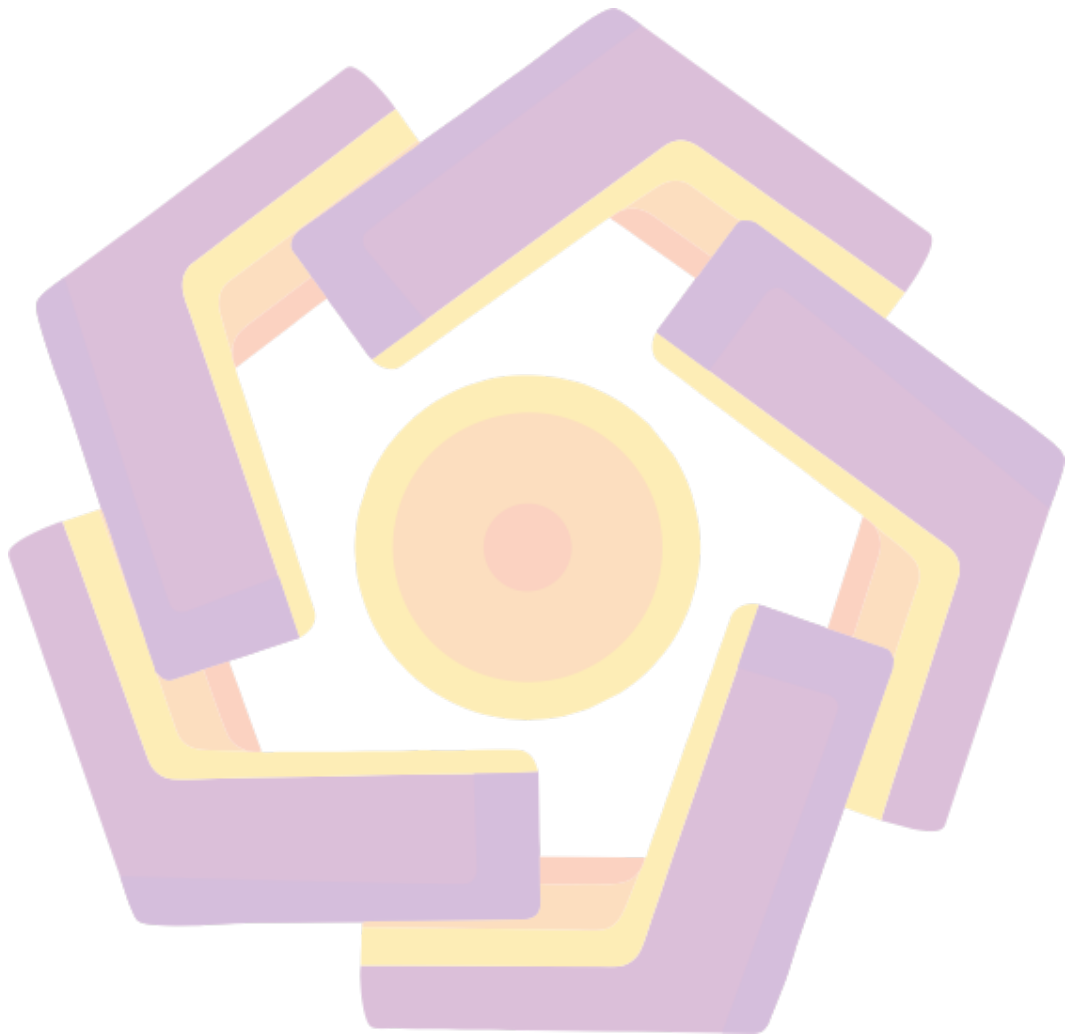
DAFTAR TABLE

<i>Table 2. 1 Penelitian Terdahulu</i>	14
<i>Table 4. 1 Responden Berdasarkan Umur</i>	50
<i>Table 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	51
<i>Table 4. 3 Jawaban Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)</i>	56
<i>Table 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....</i>	57
<i>Table 4. 5 Uji Validitas</i>	58
<i>Table 4. 6 Uji Realibilitas</i>	59
<i>Table 4. 7 Uji Regresi Linier Sederhana</i>	62
<i>Table 4. 8 Koefisien Determinann (R2)</i>	63
<i>Table 4. 9 Uji Siginifikansi Parsia</i>	64



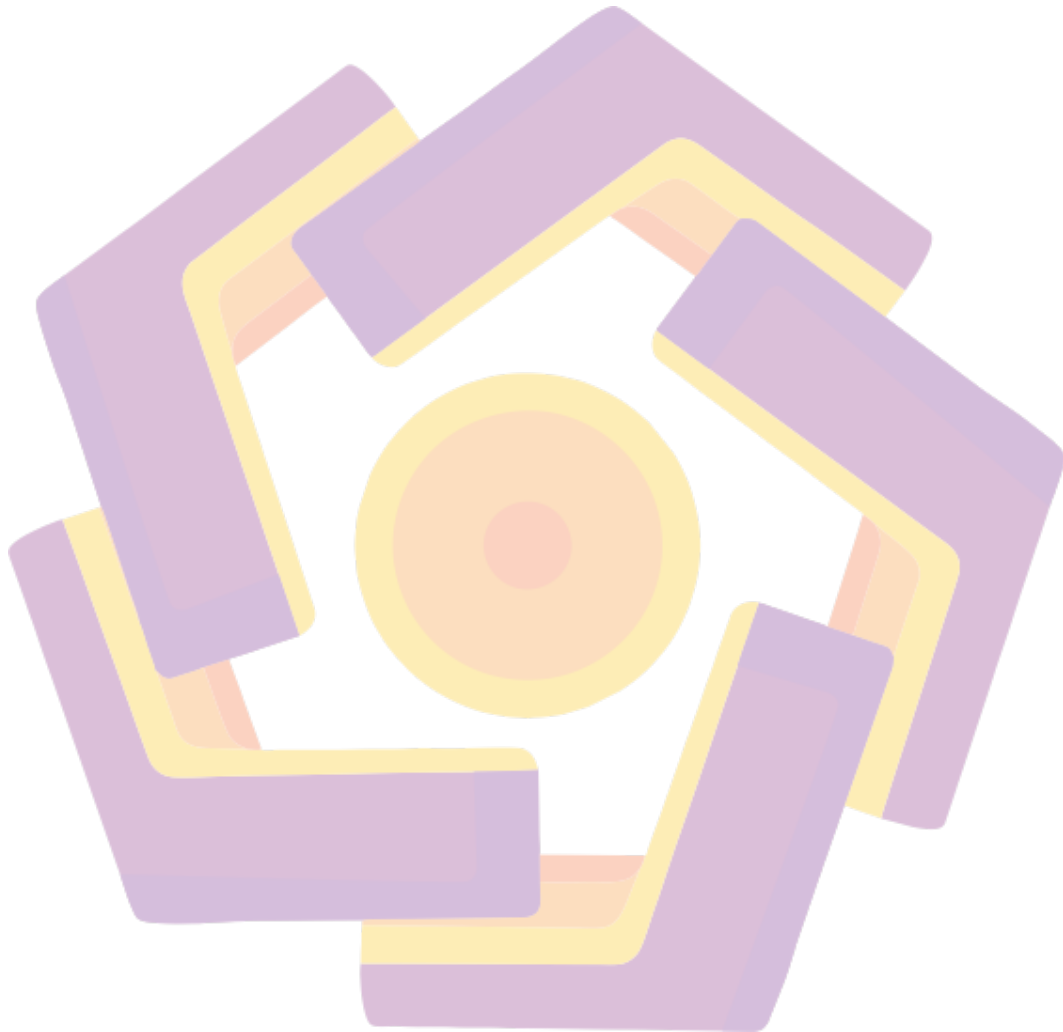
DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran.....</i>	<i>38</i>
<i>Gambar 4. 1 Uji Normalitas.....</i>	<i>60</i>
<i>Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot.....</i>	<i>61</i>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data Responden.....	75
Lampiran 2 Hasil Variabel Y	78
Lampiran 3 Hasil Variabel X.....	83
Lampiran 4 Hasil Turnitin	106



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Vape Store Di Yogyakarta. Tingginya persaingan di industri vape menuntut Vape Store Di Yogyakarta untuk secara konsisten mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling, melibatkan 100 responden yang merupakan pelanggan Pickme Vape Store. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Pickme Vape Store disarankan untuk fokus pada peningkatan aspek-aspek kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan mereka.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

The high level of competition in the vape industry requires Vape Stores in Yogyakarta to consistently maintain and improve customer satisfaction and loyalty. This study uses a quantitative method with a purposive sampling technique, involving 100 respondents who are customers of Pickme Vape Store. The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction is proven to mediate the relationship between service quality and customer loyalty. These findings indicate that improving service quality directly enhances satisfaction, which in turn strengthens customer loyalty. Therefore, Pickme Vape Store is advised to focus on improving aspects of service quality in order to maintain and increase their customers' satisfaction and loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.*

