

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PELANGGAN AHASS MYX JAYA MOTOR PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Progam Strata Satu (S-1)

Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Alif Ulfatul Muffaridah

N I M : 13413213

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PELANGGAN AHASS MYX JAYA MOTOR PONOROGO**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Alif Ulfatul Muffaridah

N I M : 13413213

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo
Nama : Alif Ulfatul Muffaridah
NIM : 13413213
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
Diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Ponorogo, 23 Februari 2018

Pembimbing I,



(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)

NIP : 19760508 200501 1 002

Pembimbing II,



(Tegoeh Hari A, SE, MM)

NIK : 19671005 199309 14

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Rapini, SE, MM)

NIP : 1963505 199003 2003

Penguji I,



(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)

NIP: 19760508 200501 1 002

Penguji II,



(Dra. Umi Farida, MM)

NIK: 19610110 199112 13

Penguji III,



(Riawan, S.Pd, MM)

NIK: 19851205 201603 13

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan Ahas 08329 Myx Jaya Motor Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS untuk menguji hipotesis. Populasi penelitian adalah pelanggan Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo yang pernah melakukan servis tersebut. Sampel sebanyak 114 responden. Teknik pengambilan data dengan menggunakan wawancara, kuisisioner dan observasi. Metode analisis data dari penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda, analisis path, uji t dan uji f. Penelitian ini menyimpulkan dari hasil analisis linier berganda diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis path penelitian menyimpulkan bahwa pengaruh langsung lebih besar. Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo.

Kata kunci : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan

ABSTRAC

This study aims to determine the influence of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable for customers of Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo. The research population hypothesis is all customers of Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo who have used the service. The sample of 114 customers was taken as simple through the purposive sampling method. The technique used is by using interview, questionnaire and observation. The method of analysis from this research uses multiple linear regression test. The hypothesis is tested using t test and f test. The research concluded from multiple linear analysis that the results of the quality of service, tangible, reliability, responsibility, assurance and empathy significantly influence customer satisfaction. The results of the research path conclude that there is a direct influence. It states that customer loyalty of Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo. This shows that customer satisfaction has a positive effect between the quality of service and customer loyalty of Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo.

Keywords: tangible, reliability, responsibility, assurance and empathy, customer loyalty, and customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat AllahSWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Sholawat serta salam semoga tercurah selalu kepada Rasulullah SAW, keluarga, para sahabat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :”**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan sebagai variabel Intervening pada Pelanggan Ahas Myx Jaya Motor Ponorogo**”

Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sastra Satu Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

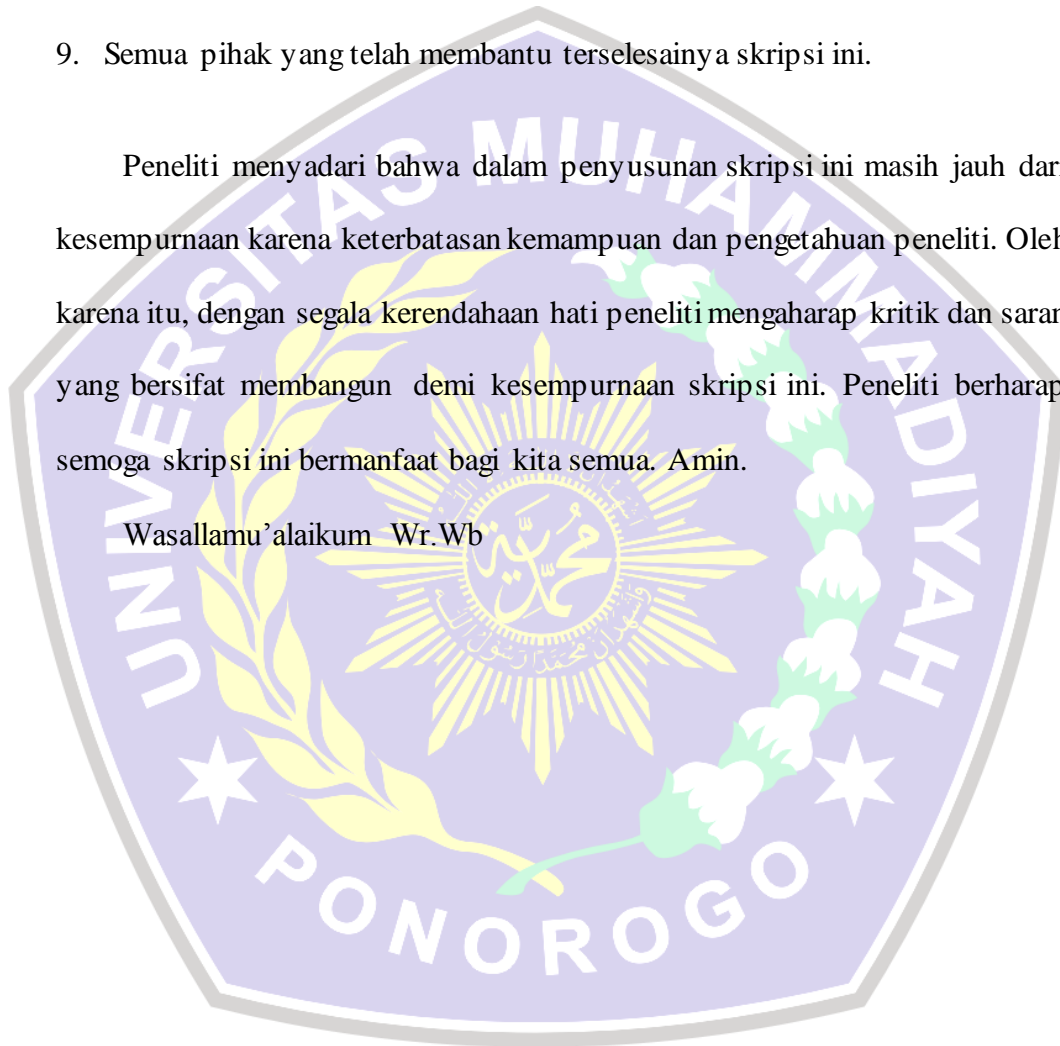
Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Dra. Umi Farida, MM, selaku ketua Prodi S-1 Manajemen
4. Hadi Sumarsono, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I
5. Tegoeh Hari A, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II

6. Bapak/Ibu dosen karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
7. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan do'a dan dukungan
8. Teman – teman Manajemen S-1 seangkatan 2013 yang telah memberikan motivasi tersendiri dalam keseharian yang penuh dengan kebersamaan.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, dengan segala kerendahaan hati peneliti mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wasallamu'alaikum Wr.Wb



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah 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 disuatu institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Po 2018
METERAI
TEMPEL
TGL 20
E0012ADF046396516
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Alii Ulfatui Mu'raridah)

NIM : 13413213

MOTTO

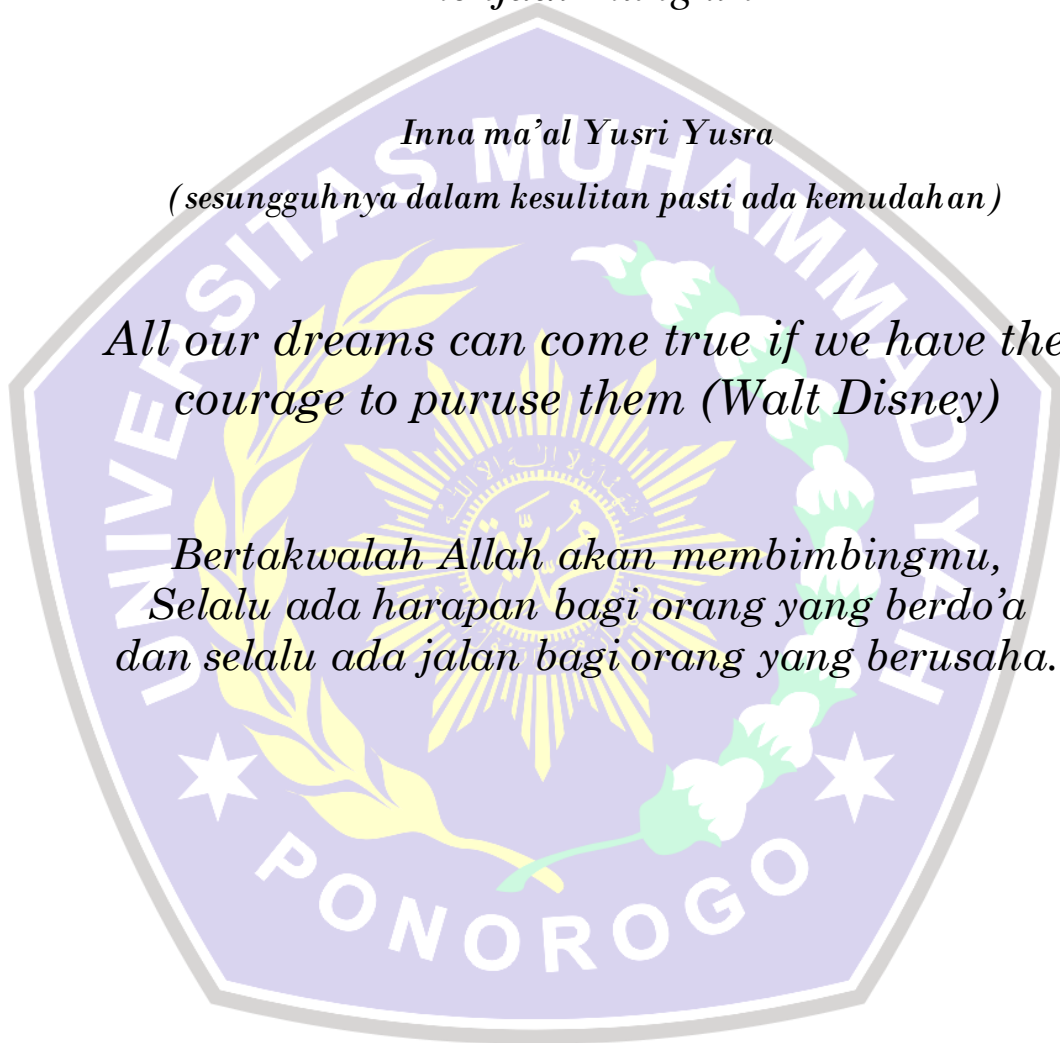
Sukses adalah berani bertindak dan punya prinsip, selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin

Inna ma'al Yusri Yusra

(sesungguhnya dalam kesulitan pasti ada kemudahan)

All our dreams can come true if we have the courage to puruse them (Walt Disney)

*Bertakwalah Allah akan membimbingmu,
Selalu ada harapan bagi orang yang berdo'a
dan selalu ada jalan bagi orang yang berusaha.*



Persembahkan

Alhamdulillahirobbil'alamin pertama saya ucapkan segala puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada suatu apapun halangan. Amin

Orang Tua

Saya ucapkan kepada orang tua q ibu dan Alm Bpk terima kasih atas perjuangan yang tekad membesarkan, menyayangi dan selama ini sudah membina, mendidik, mendukung, selalu memotivasi dan semangat yang luar biasa tanpa ada kata letih.

Keluarga

Terima kasih banyak atas dukungan yang selama ini yang kalian berikan kepada aku dan membimbing, selalu mensuprot. Dan untuk adik aku terima kasih selama ini juga selalu mendukung aku, selalu menyemangati q.

sahabat

Untuk sahabatku devy, nanik, asri, fitria terima kasih selama ini kalian sudah memberikan dukungan, membantu di saat aku kesulitan, selalu cerewet kalau masalah skripsi dan selalu menyemangati aku.

Orang yang menyangi q

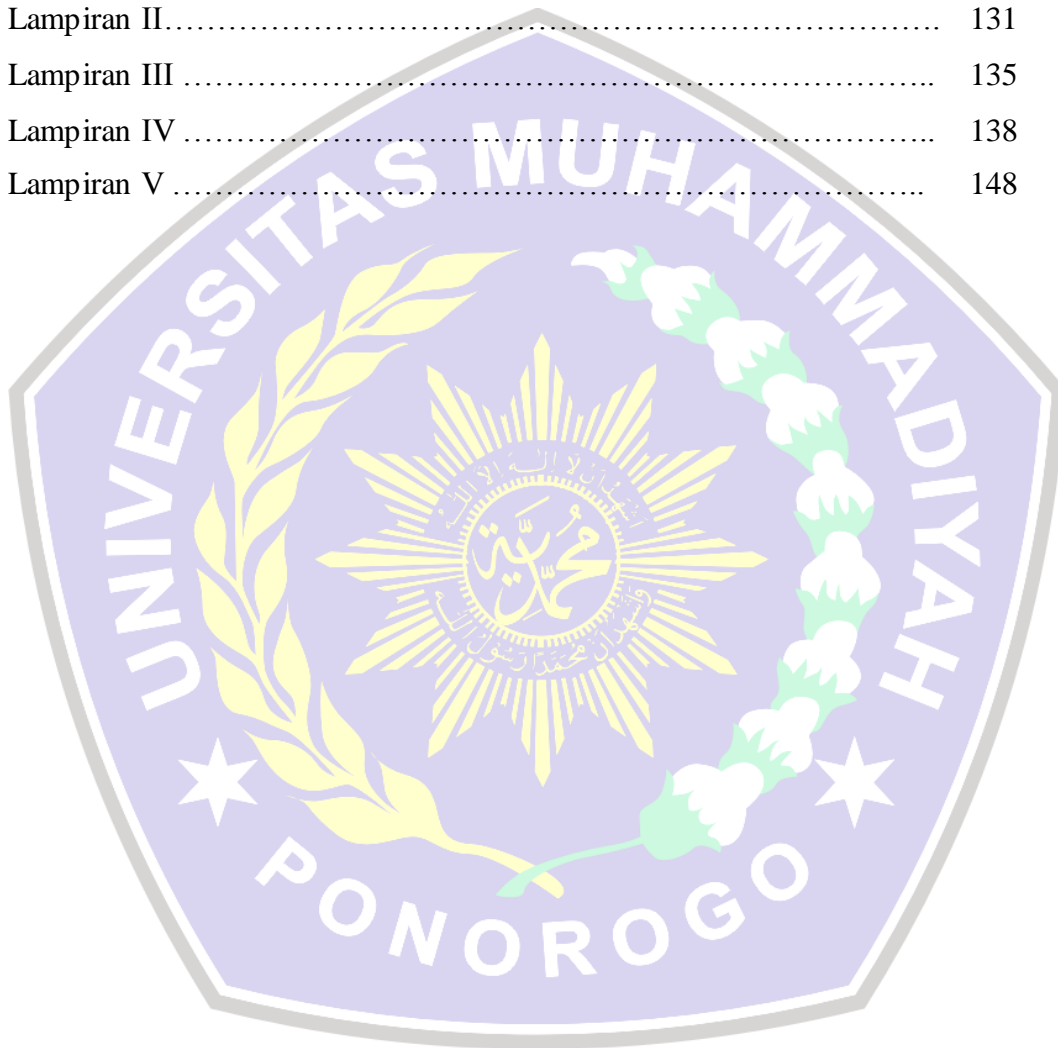
Terima kasih selama ini selalu menyangi aku walau aku merasa lelah kalian selalu mendukung aku dan selalu memberikan motivasi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	6
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	8
2.1.2. Model Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3. Pengertian Jasa.....	12
2.1.4. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa.....	13
2.1.5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.7. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8. Konsep Mengukur Kepuasan.....	22
2.1.9. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	31
2.4. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	39

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.2.1. Populasi.....	39
3.2.2. Sampel.....	39
3.3. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data.....	40
3.3.1. Jenis Data.....	40
3.3.1.1. Data Primer.....	41
3.4. Metode Pengambilan Data.....	41
3.4.1. Wawancara.....	39
3.4.2. Kuisisioner.....	42
3.4.3. Observasi.....	42
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5. Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Keadaan Umum Perusahaan.....	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.3. Struktur Organisasi.....	52
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.3. Deskripsi Variabel.....	52
4.4. Analisis Data.....	52
4.4.1. Uji Instrumen.....	52
4.4.1.1. Uji Validitas.....	52
4.4.1.2. Uji Reliabilitas.....	52
4.2. Metode Analisis Data.....	52
4.4.2.1. Analisis Linier Berganda.....	52
4.4.2.2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	52
4.4.2.3. Pengujian Hipotesis Perhitungan Pengaruh.....	52
4.4.2.4. Diagram Jalur.....	52
4.4.2.5. Uji Hipotesis Uji T.....	52
4.4.2.6. Uji Hipotesis Uji F.....	52
4.5. Pembahasan Penelitian.....	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1. Kesimpulan.....	119
5.2. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	122
Lampiran I.....	124
Lampiran II.....	131
Lampiran III.....	135
Lampiran IV.....	138
Lampiran V.....	148



DAFTAR GAMBAR

2.3. Kerangka Pemikiran.....	32
2.4. Struktur Organisasi.....	55
4.4.2.4.2 Diagram Jalur.....	90



DAFTAR TABEL

4.1. Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2. Gambaran Umum Berdasarkan Usia.....	56
4.3. Gambaran Umum Berdasarkan pekerjaan.....	57
4.4. Gambaran Umum Berdasarkan Penghasilan.....	58
4.5. Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Motor.....	59
4.6. Gambaran Umum Berdasarkan Jumlah Pelanggan.....	61
4.7. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik.....	62
4.8. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan.....	64
4.9. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	66
4.10. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	68
4.11. Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	70
4.12. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelangga.....	72
4.13. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	73
4.14. Hasil Uji Validitas	75
4.15. Hasil Uji Reliabilitas.....	77
4.16. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
4.17. Hasil Substruktur 1.....	84
4.19. Hasil Substruktur 2.....	85
4.20. Hasil Uji T.....	94
4.23. Hasil Uji F.....	108