

**PENGARUH *ORDER TIMING PROCESS SPARE PART* SEPEDA MOTOR
DAN *QUALITY SERVICE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI AHASS KABUL MOTOR LEMBEBAN MAGETAN**



Nama : Didik Wahyudi

NIM : 18414831

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
Tahun 2022**

**PENGARUH *ORDER TIMING PROCESS SPARE PART* SEPEDA MOTOR
DAN *QUALITY SERVICE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI AHASS KABUL MOTOR LEMBEBAN MAGETAN**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah ponorogo

Nama : Didik Wahyudi

NIM : 18414831

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
Tahun 2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Order Timing Process Spare Part* Sepeda Motor
Dan *Quality Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan AHASS
Kabul Motor Lembeyan Magetan

Nama : Didik Wahyudi

NIM : 18414831

Program Studi : Manajemen

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 15 Juli 2022

Pembimbing I


Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN.0721117501

Pembimbing II


Dwi Warni Wahyuningsih SE.,MM
NIDN.0710048902

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi


(Dr. Hadi Sumarsono, SE., Msi)
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Ketua


Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN.0721117501

Sekretaris


Titi Rapini, SE., MM
NIDN.0005056301

Anggota


Fery Setiawan, SE.,MM
NIDN.0720128904

MOTTO

ILMU ADA TIGA TAHAPAN. JIKA SESEORANG MEMASUKI TAHAP PERTAMA MAKA DIA AKAN SOMBONG. JIKA MEMASUKI TAHAPAN KEDUA MAKA DIA AKAN RENDAH HATI. DAN JIKA DIA MEMASUKI TAHAPAN KETIGA MAKA DIA AKAN MERASA BAHWA DIRINYA TIDAK ADA APA-APANYA.

-UMAR BIN KHATTAB-

URIP IKU URUP, HENDAKLAH SELALU MEMBERI MANFAAT

KEPADA ORANG LAIN

-DIDIK WAHYUDI-



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Order timing process & Quality Service* yang baik terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bersifat *Descriptive Quantitative Research* dimana data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap pelanggan atau konsumen sesuai dengan data yang akan dibutuhkan.

Berdasarkan hasil uji secara parsial yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa variabel *order timing process & Quality Service* memiliki nilai yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin cepat *Order Timing process* & semakin bagus *Quality Service* yang ada di perusahaan maka akan berdampak secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin cepat *Order Timing process* dan semakin tinggi tingkat *Quality Service* yang diberikan perusahaan, maka hal ini akan berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik peneliti melakukan tiga langkah uji yaitu uji normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas. Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini nilai signifikansi menunjukkan $0,576 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa data terdistribusi normal. Sedangkan uji multikolinearitas menunjukkan bahwa kedua variabel tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dan model regresi. Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

Oleh karena itu untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus meningkatkan kecepatan *Timing order Spare Part* yang baik dengan diimbangi oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kata kunci : *Timing Order Process, Quality Service*, loyalitas pelanggan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik dari segi material, doa, motivasi, dan dukungan lainnya dalam proses pembuatan karya ilmiah skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda saya & Ibunda saya Bapak Imam Sutrisno dan Ibu Suti yang telah mencukupi segala kebutuhan kehidupan saya, menafkahi saya, mendoakan saya, dan memberikan harapan serta memotivasi saya agar kuliah selesai tepat waktu termasuk mengerjakan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Bapak Kabul selaku Owner AHASS Kabul Motor Lembeyan Magetan yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di tempat beliau sehingga dapat membantu sesama agar AHASS beliau semakin berkembang.
3. Teman-teman Manajemen F yang selalu mensupport saya & memberikan bantuan ketika saya menemui kesulitan, semoga kalian semua lulus tepat pada waktunya.
4. Grup kelompok KWU saya "KONDE" sebagai teman seperjuangan untuk saling memberikan support dan doa dalam mengerjakan skripsi.
5. Support system saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih selalu memberikan semangat dan dukungan moral setiap hari, semoga kata Bismillah menjadi Alhamdulillah .

Terimakasih atas doa dan dukungannya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kelancaran dan keselamatan bagi kita semua nya Amiin..

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan berkat, rahmat serta karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ini dengan baik. Laporan tugas sarjana atau Skripsi ini merupakan syarat yang harus dipenuhi penulis untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1).

Penulis melaksanakan penelitian pada Bengkel AHASS Kabul Motor Lembeyan Magetan yang bergerak di bidang otomotif jasa servis resmi sepeda motor Honda. Adapun penelitian yang penulis lakukan berjudul **“Pengaruh Order Timing Process Dan *Quality Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan AHASS Kabul Motor Lembeyan Magetan.”**

Besar harapan bagi penulis menyusun karya ilmiah ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca dan untuk penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun karya ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu diperlukan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, karya ilmiah skripsi ini tidak dapat tersusun sebagai mana mestinya. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Hadi Sumarsono, SE, M.si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
2. Naning Kristiyana, SE, MM Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Drs. Setyo Adji, MM Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi
4. Dwi Warni Wahyuningsih, SE, MM. Sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam proses bimbingan dan telah sabar dalam memberikan pengarahan.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
6. Seluruh Staff Dan Karyawan AHASS Kabul Motor Lembeyan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian.

7. Kedua orang tua beserta keluarga yang telah memberikan dukungan doa, material dan semangat selama proses pembuatan skripsi.
8. Seluruh anggota kelas Manajemen F dan anggota kelompok KWU *Konde* yang telah memberikan support dalam penelitian ini.
9. Seluruh pihak yang membantu kelancaran pembuatan skripsi

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan harapan penulis karya ilmiah ini dapat bermanfaat sebagai mana mestinya.



Ponorogo,
Penulis

Didik Wahyudi
NIM. 18414831

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), da isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis suatu Institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo,

Penulis



Didik Wahyudi

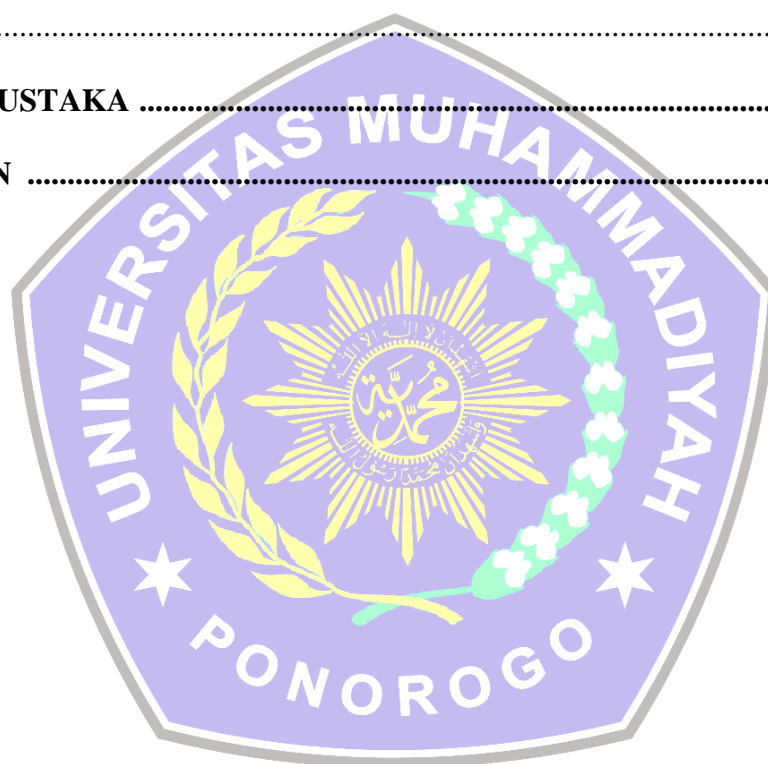
NIM. 18414831

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka	11
B. Bauran Pemasaran	11

C. Order Timing Process	13
D. Quality Service	14
E. Loyalitas Pelanggan.....	19
F. Penelitian Terdahulu	23
G. Kerangka Pemikiran	26
H. Hipotesis	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian	29
C. Sampel	30
D. Metode Pengambilan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel	32
F. Metode Analisis Data	34
G. Uji Asumsi Klasik	36
H. Alat Analisis Data	37
I. Uji Hipotesis	38
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan	47
C. Deskripsi Responden	48
D. Distribusi Jawaban Responden	52
E. Uji Instrumen	58

F. Uji Asumsi Klasik	63
G. Alat Analisis Data	66
H. Uji Hipotesis	70
I. Hasil Pembahasan Analisis	73
BAB V	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis-jenis spare part	2
Tabel 2 Estimasi Waktu Pemesanan Spare part	4
Tabel 3 Penelitian terdahulu	23
Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	49
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan usia	50
Tabel 6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	51
Tabel 7 Distribusi jawaban responden variabel Timing Order	52
Tabel 8 Distribusi jawaban responden variabel Quality Service	54
Tabel 9 Distribusi jawaban responden variabel loyalitas pelanggan	56
Tabel 10 Hasil uji validitas variabel Order timing process	59
Tabel 11 Hasil uji validitas variabel Quality Service	60
Tabel 12 Hasil uji validitas variabel loyalitas pelanggan	61
Tabel 13 Hasil uji reabilitas	62
Tabel 14 Hasil uji normalitas	63
Tabel 15 Hasil uji multikolinieritas	64
Tabel 16 Hasil uji heterokedastisitas	66
Tabel 17 Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 18 Hasil uji koefisien determinasi	70
Tabel 19 Hasil uji t Parsial	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Konseptual	26
Gambar 2 Struktur Organisasi Perusahaan	41
Gambar 4 Alur Pelayanan Servis	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2 Data Penelitian (Perolehan Kuesioner)	85
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	92
Lampiran 4 Deskripsi Responden.....	95
Lampiran 5 Tabel Distribusi jawaban Responden	96
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	97
Lampiran 7 Regresi Linear Berganda dan Uji T.....	98
Lampiran 8 Surat Keterangan Cek Plagiasi	99
Lampiran 9 Foto-foto Penunjang.....	100

