

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)**

*The Influence of Customer Satisfaction Factors to Customer Loyalty
(Case Study at Perkasa Motor Workshop of Yogyakarta)*

SKRIPSI



Disusun oleh :

**DONY NUR CAHYO
20040410029**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)**

*The Influence of Customer Satisfaction Factors to Customer Loyalty
(Case Study at Perkasa Motor Workshop of Yogyakarta)*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

**DONY NUR CAHYO
20040410029**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)**

*The Influence of Customer Satisfaction Factors to Customer Loyalty
(Case Study at Perkasa Motor Workshop of Yogyakarta)*

SKRIPSI

Diajukan oleh:

DONY NUR CAHYO

20040410029



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing I

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Winarso'.

Drs. Winarso, M.M.
NIK 143 031

Tanggal 30 April 2011

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)**

*The Influence of Customer Satisfaction Factors to Customer Loyalty
(Case Study at Perkasa Motor Workshop of Yogyakarta)*


SKRIPSI

Diajukan oleh


DONY NUR CAHYO
20040410029

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 12 Agustus 2011


Yang terdiri dari



Fajarwati, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji




Fauziah, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Lela Hindasah, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dony Nur Cahyo

Nomor Mahasiswa : 20040410029

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2011

Dony Nur Cahyo

MOTTO

Tunjukkanlah kami jalan yang lurus (yaitu) orang-orang yang engkau berikan anugrah nikmat kepada mereka, bukan (jalan) mereka yang dimurkai dan bukan pula jalan mereka yang sesat. (Q.S AL- Fatihah: 6-7)

Berbaktilah kepada mereka dengan penuh kerendahan hati dan ucapkanlah:

*“Wahai Tuhanku ! Kasihanilah mereka keduanya sebagaimana keduanya memeliharaiku dengan penuh kasih sayang waktu kecilku”
(Qs Al Isro : 24)*

*”Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Qs Al-Baqarah: 286)*

*”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(Qs Al Insyaraah : 5)*

*”Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, jika suatu kaum tidak mau merubahnya”
(Qs Ar Ra’du : 11)*

PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa syukur kehadirat ALLAH SWT,
kupersembahkan karya ini
untuk:*

- 1. ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya.*
- 2. Kedua orang tuaku yang telah mendukungku*
- 3. Adik-Adikku atas doanya*
- 4. Sahabat dan teman-teman seangkatan*
- 5. Almamaterku*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan pelanggan yang meliputi keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan atau telah melakukan pembelian jasa bengkel Perkasa Motor minimal 2 kali yang berjumlah 100 orang. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis serentak (uji F), uji hipotesis parsial (uji t) dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel keandalan, respon dan pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan, baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan, variabel yang paling signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel respon dan pemecahan masalah.

Kata kunci : Keandalan, respon dan pemecahan masalah, pengalaman karyawan kemudahan dan kenyamanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This research having a purpose to know influence of customer satisfaction factors which consist of reliability, response to remedy of problem, employees experience, and convenience of acquisition to customer loyalty. The sample collected using purposive sampling method. Responder in this research is customer who which ever using or minimize twice purchasing of Perkasa Motor workshop services amounting to 100 people. Data obtained through primary data by sharing questionnaire to responder. Analyze data conducting by using double analysis regression, the hypothesis simultaneously test (F-test), the hypothesis partial test (t-test) and coefficient determinacy (R^2).

Result of this research according double regression analysis indicates that there are influence are positive and significant between reliability, response to remedy of problem, employees experience, and convenience of acquisition to customer loyalty variable simultaneously and partially. Variable which have significantly affected to customer satisfaction is response to remedy of problem variable.

Keywords: *reliability, response to remedy of problem, employees experience, convenience of acquisition and customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Drs. Winarso, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak, Ibu yang tak henti-hentinya mencurahkan kasih dan sayang serta memberikan doa dan dorongan baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku, atas semua bantuan doa dan supportnya serta semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, Agustus 2011

Penulis

Dony Nur Cahyo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Jasa	6
B. Karakteristik Jasa	7
C. Konsep Kepuasan Pelanggan	8
D. Loyalitas Pelanggan	19
E. Penelitian Terdahulu.....	23
F. Hipotesis.....	24
G. Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	30
B. Jenis Data	30
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
F. Pengukuran Variabel	35
G. Uji Kualitas Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis	37

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
	A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	40
	B. Analisis Karakteristik Responden	41
	C. Uji Kualitas Instrumen	43
	1. Uji Validitas	43
	2. Uji Reliabilitas.....	45
	D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	46
	1. Analisis Regresi Berganda.....	46
	2. Pengujian Hipotesis	49
	a. Uji F (Uji Serentak).....	49
	b. Uji t (Uji Parsial).....	50
	3. Koefisien Determinasi (R^2).....	53
	E. Pembahasan.....	54
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	59
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran.....	59
	C. Keterbatasan Penelitian	61
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	40
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.7. Estimasi Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji t	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	29