

**Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap  
Loyalitas Konsumen**  
(Studi Pada Aqua Splas Kids Fun Parcs)

*Analysis of Influence Perception Of Service Quality Customer Loyalty  
(Study On Aqua Splas Kids Fun Parcs)*



**Oleh:**  
**NAZLI HERDIAN**  
NIM 20040410084

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan  
untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2012**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen**  
**(Studi Pada Aqua Splas Kids Fun Parcs)**

Diajukan Oleh :  
Nama : Nazli Herdian  
NIM : 20040410084

Penelitian Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal. 23 Juli 2012

Dosen Pembimbing

Hasnah Rimiati, S.E., M.Si.  
NIK. 143 006

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen**  
**(Studi Pada Aqua Splas Kids Fun Parcs)**

Diajukan Oleh :  
Nama : Nazli Herdian  
NIM : 20040410084

Telah dipertahankan dihadapan tim penelaah pada tanggal 11 Agustus 2012  
Ketua Penguji

Isthofaina Astuty, S.E., M.Si.

NIK. 143 041

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Lela Hindasah, S.E. M.Si  
NIK 143 052

Tri Maryati, Dra., M.M.  
NIK 143 028

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.  
NIK 143 016

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas pentingnya kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen didalam dunia pariwisata, khususnya untuk perusahaan penyedia kolam renang dan water bom. Didalam penelitian ini sebagai opbjek penelitian adalah Aqua Splas Kids Fun Pacrs Yogyakarta.

Alat analisis yang digunakan adalah deskripsi kualitatif, subyek dari penelitan ini adalah para konsumen atau pengunjung Aqua Splas Kids Fun Pacrs Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki tingkat pengaruh sebesar 70,7% terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan sisanya sebesar 29,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

**Kata kunci** : kolam renang, water bom, pariwisata, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen.

## **ABSTRACT**

This study discusses the importance of service quality and customer loyalty in the world of tourism, especially to the provider of swimming pools and water bombs. In this study as the research is objek Aqua Splas Kids Fun Pacrs Yogyakarta. The analysis tools are qualitative description, the subject of this research is the consumer or visitor Aqua Splas Kids Fun Pacrs Yogyakarta. These results indicate that service quality has a level of 70.7% influence customer loyalty. While the remaining 29.3% is explained by other variables outside the model study.

**Keywords:** *swimming pools, water bombs, tourism, quality of service, customer loyalty.*

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nazli Herdian

NIM : 20040410084

Program Studi : Manajemen

dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2012

Pembuat Pernyataan,

Nazli Herdian

NIM. 20040410084

## PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk orang tuaku yang senantiasa memberikan contoh untuk menghadapi dan menyikapi segala hal dalam hidup. Adik-adikku yang menyemangatiku. Bude-bude yang sabar menghadapiku. Anak Haram (Roni, Rosi, Irawan dan Radit) thanks bro We are Bad Boy. Rian, Kiyer, Sibob, Suprec, Achmat, Agog, Linda thanks guys bantuan kalian ga bakal terlupakan. Mena Setiyanigsih yang sabar dan selalu berusaha memahami kemauanku, jangan pernah menyerah menghadapiku...

Pihak - pihak yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan serta do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

## **MOTTO**

Ibaratkan hidup ini sebagai sebuah game, jangan takut salah jangan takut gagal, dan jangan takut kalah, mungkin dari kesalahan, kegagalan dan kekalahan itulah kita bisa belajar untuk menjadi yang terbaik

.....  
*“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras. Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan”*

(Thomas Alva Edison)



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanya untuk Allah SWT Tuhan seru sekalian alam yang selalu mencurahkan rahmat dan kekuatannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Aqua Splas Kids Fun Parcs)” dengan baik.

Skripsi ini dapat terwujud atas bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Hasnah Rimiyati, S.E., M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Isthofaina Astuty, S.E., M.Si sebagai ketua tim penguji skripsi Ibu Lela Hindasah, S.E. M.Si dan Ibu Tri Maryati, Dra., M.M sebagai anggota tim penguji skripsi ini.
4. Saudara-saudaraku yang senantiasa memberi dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Kritik saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman topik karyatulis ini.

Yogyakarta, Agustus 2012

Penulis,

Nazli Herdian

NIM. 20040410084

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. LANDASAN TEORI.....	4
1. Kualitas Pelayanan .....	4
2. Loyalitas Konsumen.....	6
3. Penelitian terdahulu .....	7
B. HIPOTESIS.....	9
C. Model Penelitian .....	9
BAB III METODE PENELITIAN .....	10
A. SUBYEK DAN OBYEK PENELITIAN.....	10
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	10

C. POPULASI.....	11
D. TEHNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	11
E. JENIS DATA .....	12
F. VARIABEL PENELITIAN .....	12
G. UJI INSTRUMEN PENELITIAN .....	15
H. ALAT ANALISIS DAN UJI HIPOTESIS .....	16
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	18
A. Karakteristik Responden .....	18
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	18
2. Karakteristik responden berdasarkan Usia .....	19
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	20
4. Karakteristik Responden Berdasarkan banyaknya kunjungan .....	20
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	21
1. Uji Validitas.....	21
2. Uji Reliabilitas.....	22
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	23
1. Analisis regresi .....	23
2. Uji t.....	24
3. Koefisien Determinasi .....	24
D. Pembahasan.....	25
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	26
A. Kesimpulan .....	26
B. Keterbatasan Penelitian.....	27
C. Saran.....	26

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian .....	9
-----------------------------------	---

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	18
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	19
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	20
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Kunjungan.....	21
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas.....	22
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	23
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi.....	23