

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA PO. EZRI PEKALONGAN**

SKRIPSI



Disusun oleh :

TAUFIK RIZA ISKANDAR

20010410277

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2007

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA PO. EZRI PEKALONGAN

Diajukan oleh :

TAUFIK RIZA ISKANDAR

20010410277

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Drs. Susanto, M.S.

Tanggal 26 April 2007

HALAMAN PENGESAHAN

Diajukan Oleh:

TAUFIK RIZA ISKANDAR

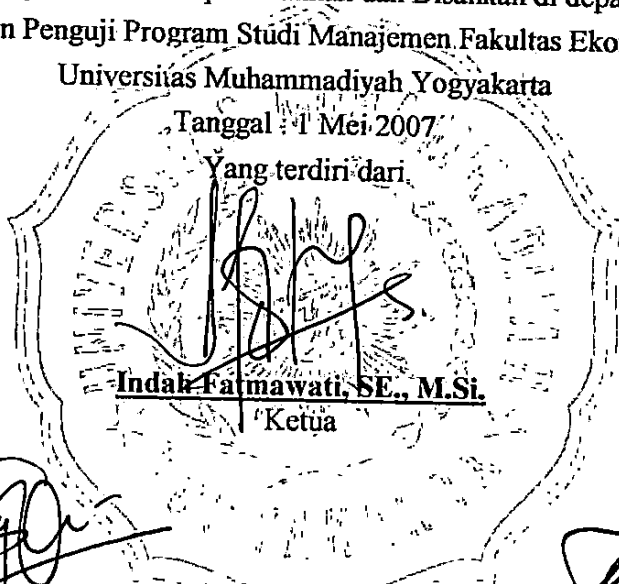
20010410277

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal : 1 Mei 2007

Yang terdiri dari



Indah Fajmawati, SE., M.Si.

Ketua

Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si.

Anggota

Drs. Susanto, MS.

Anggota

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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, Maret 2007

Taufik Riza Iskandar

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

🤲 Minta tolonglah kalian (kepada Allah) dengan sabar dan Sholat. Sesungguhnya hal demikian itu adalah berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

(QS Al Baqarah :45)

🤲 Dengan Ilmu, kehidupan menjadi mudah. Dengan Seni, kehidupan menjadi halus dan Dengan Agama, kehidupan menjadi terarah dan bermakna.

(H.A. Mukti Ali)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- *Bapak dan Ibu yang tercinta riza mengucapkan banyak terima kasih atas semua kasih sayang yang telah diberikan semenjak riza lahir, serta Do'a yang telah diberikan kepada riza sehingga riza bisa seperti sekarang ini dan perjuangan ibu dan bapak tak akan terlupakan selamanya sampai kapanpun maafkan riza... selama ini yang belum mampu dan membahagiakan ibu dan bapak.*
- *Adikku Adi Rachman Hakim makasih ya udah do'ain dan jangan lupa pesan orang tua, mas sayang ama kalian semua dan cepet selesaain kuliahnya, jangan maen terus jangan suka shopping terus*
- *cewa yang paling cantik dan pengertian bgt,, dan aku akan menyayangimu selalu*
- *Almamater UMY yang ku banggakan*

KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan mengambil judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PO. EZRI PEKALONGAN”.

Penulisan skripsi ini disusun guna untuk memenuhi syarat-syarat di dalam memperoleh predikat sarjana dan merupakan tugas akhir pada studi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berhasilnya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- ✦ Misbahul Anwar, S.E, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian kepada penulis.
- ✦ Hasnah Rimiati, SE, M.Si, ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian kepada penulis.
- ✦ Drs.Susanto, MS, selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan penuh perhatian meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini
- ✦ Indah Fahmawati, SE., M.Si selaku dosen penguji skripsi
- ✦ Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku dosen penguji skripsi
- ✦ Seluru bapak dan Ibu dosen,yang telah memberikan wawasan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu Fakultas Ekonomi jurusan manajemen

- ‡ Ibu ku yang selalu mendoakan penulis selama ini dan tak pernah putus asa
- ‡ Bapak yang selama ini yang selalu memberi nasehat dan biaya untuk kuliah yang selalu lebih dari yang biasanya mkasih ya pak
- ‡ Adi belajarlal dengan lebih giat dan patuh kepada kedua orang tua hormati mereka
- ‡ Dek santy moga-moga tujuan yang kita cita-citakan akan terwujud tinggal nunggu waktunya aja sabar ya.....
- ‡ Temen-temen kos yang selalu menemani suka dan duka,makasih ya Mas Agus, Pak Subur , kaboel, Imam kapan nyusul ha...haaaaa ayo semangat....., Ajik matur nuwun Tasnya, Pak de kapan lulusnya jangan motor aja yang di urusi garap skripsinya
- ‡ Teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- ‡ Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pokoknya sukses maju terus jangan patah semangat.

Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan orang lain.
Semoga apa yang telah mereka lakukan mendapat pahala yang berlipat. Amin..

وَالشُّكْرُ لِلَّهِ وَالرَّحْمَةُ لِلَّهِ وَبِوَكَّالِهِ

Yogyakarta 3 Mei 2007

Taufik Riza Iskandar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
1. Kualitas Pelayanan	5
2. Kepuasan Konsumen	15

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
5. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	24
B. Hasil Penelitian Terdahulu	24
C. Hipotesis	26
D. Model Penelitian	26
BAB III METODA PENELITIAN	28
A. Obyek/Subyek Penelitian	28
B. Jenis Data	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Alat Ukur yang Digunakan	30
1. Definisi Operasional	30
2. Alat Ukur yang Digunakan	32
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	35
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	36
1. Analisis Regresi Linier Berganda	36
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	37

4. Uji F	38
5. Koefisien Determinasi	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum PO Ezri Pekalongan	40
1. Sejarah Singkat PO Ezri Pekalongan	40
2. Struktur Organisasi	42
B. Deskripsi Data	45
1. Deskripsi Demografi Responden	45
2. Deskripsi Variabel Penelitian	47
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	55
D. Pengujian Hipotesis	56
1. Model I (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen)	59
2. Model II (Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen)	61
E. Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.	65
A. Simpulan	65
B. Saran	65
C. Keterbatasan Penelitian	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Demografi Responden Penelitian.....	46
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	49
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Instrumen Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	51
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Instrumen Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	51
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Instrumen Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Instrumen Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	53
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Instrumen Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i>	53
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen ..	54
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen ..	55
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Reliabilitas	56
Tabel 4.11. Tabulasi Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.12	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	27
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	