



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

Studi Kasus Pada Dealer Motor Suzuki Medan Jaya Kaliurang Yogyakarta



Oleh :

**ROMI ARDIANSYAH
20030410152**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

Studi Kasus Pada Dealer Motor Suzuki Medan Jaya Kaliurang

SKRIPSI

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



Oleh :

ROMI ARDIANSYAH
20030410152

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
Studi Kasus Pada Dealer Motor Suzuki Medan Jaya Kaliurang

Oleh :

ROMI ARDIANSYAH
20030410152

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing
Yogyakarta, 5 April 2008



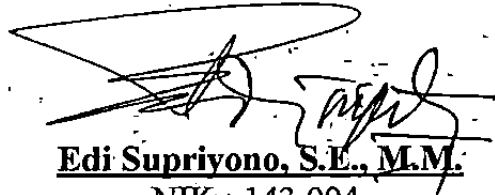
Sutrisno Wibowo, S.E., M.M.

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN

Studi Kasus Pada Dealer Motor Suzuki Medan Jaya Kaliurang

Oleh :
ROMI ARDIANSYAH
20030410152

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada Tanggal, 22 Mei 2008
Yang terdiri dari


Edi Supriyono, S.E., M.M.

NIK : 143 004
Ketua Tim Penguji



Meika Kurnia Puji RDA, S.E., M.Si.

NIK : 143 072
Anggota Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, S.E., M.M.

NIK : 143 030
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : **Romi Ardiansyah**

Nomor Mahasiswa : 20030410152

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan** ” 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 5 April 2008

Romi Ardiansyah

MOTTO

- **Sesungguhnya Allah SWT tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.**

(Al Ra'ad : 11)

- **Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.**

(Al Insyiroh : 7)

- **Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.**

(At-taubah : 41)

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

• Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya

• Kedua orang tuaku yang terkasih dan tercinta, H. Syahrinal (Ayahanda alm) dan Hj.

Asnah (Ibunda alm) yang telah membimbing, mendidik dan membesarkanku dengan

penuli keadisipinan dan kasih sayang.

• Kepada Kakanda (Ir. Syafrizalfi Sfg, M.M.), (Liswami), (Ir. Zufalimi Arif),

(Yulihartini) dan (Dewinda Novia) yang telah memberikan dorongan dan

memotivasi untuk cepat wisuda dan mendapatkan nilai yang maksimal dan

memuaskan.

• Kepada Kakak Iparku (DR. Yunahar Ilyas, Lc, M.A.), (Erandi Bahar),

(Ujang/Erdinal S.H), (Umi Fza) dan (Umi Teti), yang telah membimbing,

mendorong dan menyemangati penulis selama menempuh pendidikan.

• Kepada seluruh dosen-dosen, staf, karyawan Fakultas Ekonomi (terimakasih atas

masukannya dan atas kesempatan diskusinya)

• Teman seperjuanganku sekaligus sahabatku Jan, Angga, Arif (Mansur), Bonar,

Dedi, Dede, Dias, Dinar, Donny, Faisal, Fikri, Hanif, Hiber, Jhon, Kocik, Pajo,

Rully, Rudi, Tubagus (TuHanson) dan Toja dll yang tidak dapat kusebutkan satu

persatu. Semoga apa yang kita cita-citakan, impikan menjadi kenyataan dan tetap

dibawah naungan jalan yang benar dan diridhoi oleh Allah SWT. Amin.

• Seluruh teman-teman almamaterku manajemen kelas C angkatan 2003 dan seluruh

mahasiswa UMR yang tidak bisa saya sebutkan satu per-satu yang mana mereka

PERSEMBAHAN

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan pelanggan dealer motor Suzuki Medan Jaya yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai subyek penelitian, responden diminta untuk menjawab daftar pertanyaan yang dilakukan melalui kuesioner. Metode ini mengikuti model yang diusulkan oleh Taylor Baker (1994) dengan variabel yang berinteraksi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi interaksi pada dealer Motor Suzuki Medan Jaya adalah positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas

ABSTRACT

This research done for identifying influence of service quality to customer satisfaction and influence of customer satisfaction to customer loyalty. By using customer of dealer motor Suzuki Medan Jaya which location in Special Region Yogyakarta as research subject, responder is asked for replying questionnaire which done through questionnaire. This method follow model proposed by Taylor Baker (1994) with varibel which interaction from quality of service to customer satisfaction and customer loyalty.

This research done in yogyakarta with amount of responders counted 100 people, where research result indicate that interaction regression coefficient at dealer Motor Suzuki Medan Jaya is positive and signifikan.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan** ”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, yang akhirnya dapat direspon dengan baik oleh konsumen dan juga memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan

3. Bapak Gita Danupranata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan arahnya kepada penulis.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama masa perkuliahan.
5. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan partisipasinya sehubungan dengan penyusunan skripsi penulis.
6. Dealer motor Suzuki Medan Jaya Kaliurang, staf dan karyawan atas kerjasamanya selama proses penelitian.
7. Ayahanda H. Syahrial (alm) dan Hj. Asnah (alm) yang telah memberikan segalanya bagiku, selalu mendo`akan, membimbing anakmu tercinta. Semoga amal kedua orang tuaku diterima oleh Allah SWT. Amin.
8. Kakanda Ir. Syafrizalfi, Skb, M.M., Liswarni, Ir. Zulfahmi Arif, Yulihartini dan Delwinda Novia serta sanak keluarga, handai taulan yang selalu memberikan dorongan semangat serta dengan penuh kesabaran selalu berdo`a bagi keberhasilan penulis.
9. Keluarga Besar Banuhampu Yogyakarta dan Asrama Banuhampu Yogyakarta dimana Penulis Bernaung selama menempuh masa studi.

Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 5 April 2008

Penulis

Romi Ardiansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PESREMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Pemasaran	6
2. Konsep Pemasaran	6
3. Pengertian Jasa	8
4. Definisi K	9

	5. Tipe – Tipe Keputusan Pembelian	13
	6. Tahap – Tahap dan Proses Keputusan Pembelian	15
	7. Kualitas Pelayanan	17
	8. Dampak Kualitas Pelayanan	18
	9. Kepuasan Konsumen	19
	10. Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
	11. Loyalitas Pelanggan	21
	B. Hasil Penelitian Terdahulu	28
	C. Hipotesis	28
	D. Model Penelitian	29
BAB III	METODA PENELITIAN	30
	A. Subyek dan Obyek Penelitian	30
	B. Jenis Data	30
	C. Teknik Pengumpulan Sampel	30
	D. Teknik Pengumpulan Data	31
	E. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	31
	F. Pengukuran Instrumen Penelitian	35
	G. Uji Instumen Penelitian	35
	1. Uji Validitas	36
	2. Uji Reliabilitas	36
	H. Uji Hipotesis dan Anaslis Data	37
	1. Analisis Regresi Sederhana	37
	2. Uji T (<i>T Test</i>)	38
	3. Uji F (<i>F Test</i>)	38

	4. Koefisien Determinasi	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
	1. Latar Belakang Berdirinya Perusahaan	40
	2. Alasan Didirikan Perusahaan	40
	3. Tujuan Perusahaan	41
	4. Struktur Organisasi	41
	5. Jenis Pekerjaan	43
	6. Keunggulan Perusahaan	43
	B. Deskripsi Responden	44
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
	2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
	3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
	4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
	5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	47
	C. Deskripsi Statistik	48
	D. Uji Instrumen Penelitian	49
	1. Uji Validitas	49
	2. Uji Reliabilitas	51
	E. Uji Hipotesis dan Analisis Data	52
	1. Pengujian Hipotesis Pertama	52
	2. Pengujian Hipotesis kedua	53
	3. Koefisien Determinasi	54
	F. Pembahasan	54

BAB IV	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	57
	A. Simpulan	57
	B. Saran	58
	C. Keterbatasan	59

DAFTAR TABEL

4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	48
4.6	Deskripsi Statistik	48
4.7	Hasil Uji Validitas	50
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	51
4.9	Hasil Pengujian Hipotesis 1	52
4.10	Hasil Pengujian Hipotesis 2	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Skor Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Output Uji Validitas
- Lampiran 4 : Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Output Analisis Regresi Sederhana

Lampiran 6 : Output SPSS dan Gambar