

**INOVASI LAYANAN, SISTEM PENYAMPAIAN JASA, DAN
KEPUASAN PELANGGAN HUBUNGANNYA DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN DEALER RESMI HONDA**

***SERVICE INNOVATION, SERVICE DELIVERY SYSTEM, AND
CUSTOMERS' SATISFACTORY'S CORRELATION WITH OFFICIAL
HONDA'S DEALER'S CUSTOMERS' LOYALTY***

Tesis

Diajukan Guna Untuk Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

L. Jatmiko Jati

NIM: 20181020041

**PRODI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini dengan judul Inovasi Layanan, Sistem Penyampaian Jasa, dan Kepuasan Pelanggan Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan Dealer Resmi Honda bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 15 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan:



L. Jatmiko Jati

MOTO

Ada begitu banyak kebahagiaan selama aku menjalani hidup untuk dikenang, dan beberapa kali Allah memberiku cobaan yang bahkan beberapa di antaranya sangatlah berat hingga hampir saja aku tidak mampu melaluinya. Semua itu adalah bukti bahwa manusia hanyalah makhluk yang lemah dan sangat membutuhkan Allah sebagai Tuhannya yang menciptakan dan memilikinya. Dikala senang ku berlutut menangis mengucapkan syukur pada-Nya, dikala diuji ku berlutut menangis memohon pertolongan-Nya.

L. Jatmiko Jati

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta rahmatNya dalam penulisan tesis yang berjudul “Inovasi Layanan, Sistem Penyampaian Jasa, dan Kepuasan Pelanggan Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan Dealer Resmi Honda”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Topik ini dipilih peneliti dengan harapan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan sepeda motor merk Honda di Kabupaten Bantul. Tesis ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak, Ibu, Mamiq (Bapak asuh), Inaq (Ibu asuh), dan saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Nuryakin, S.E., M.M. yang telah memberikan bimbingan dengan sabar dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.Si. yang telah membimbing dengan sabar dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Prof. Dr. Siswoyo Haryono, M.M., M.Pd. yang telah memberikan saya banyak sekali ilmu dan pengalaman.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik saya hingga mampu menyusun tesis ini.
6. Nanda Suci Ningrum, S.Si. yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat kepada peneliti.
7. Sahabat-sahabatku Wise Muh. Sendi, Fatih Henggar P., Zul Anggara Lubis, Faturahman M. Idris, Fikih Heruanto, dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan doa dalam menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, dibutuhkan kritik, saran, dan pengembangan dalam penelitian selanjutnya untuk menyempurnakan karya tulis dengan topik yang sama. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat untuk banyak pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Januari 2022



L. Jatmiko Jati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TESIS.....	ii
TESIS.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
Abstract.....	xii
Intisari.....	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Inovasi Layanan.....	9

2.	Sistem Penyampaian Jasa.....	11
3.	Kepuasan Pelanggan.....	13
4.	Loyalitas Pelanggan.....	15
B.	Pengembangan Hipotesis.....	19
1.	Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Sistem Penyampaian Jasa.....	19
2.	Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
3.	Pengaruh Sistem Penyampaian Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan.	25
4.	Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
5.	Pengaruh Sistem Penyampaian Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan..	30
6.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
C.	Model Penelitian.....	36
BAB III.....		37
A.	Objek dan Subjek Penelitian.....	37
B.	Populasi dan Sampel.....	37
C.	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
D.	Jenis Data.....	38
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
F.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
G.	Instrumen Penelitian.....	41
H.	Uji Kualitas Instrumen.....	41
BAB IV.....		52
A.	Bootstrap dalam Structural Equation Modeling (SEM).....	52

B.	Analisis Deskriptif.....	53
C.	Uji Kualitas Instrumen.....	56
D.	Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	70
E.	Uji Asumsi SEM.....	72
F.	Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	79
BAB V.....		93
A.	Kesimpulan Penelitian.....	93
B.	Keterbatasan Penelitian.....	95
C.	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Penelitian.....	36
Gambar 4. 1. Model Iterasi_1. CFA Konstruk Inovasi Layanan.....	58
Gambar 4. 2. Model Iterasi_5. CFA Konstruk Inovasi Layanan Fit.....	59
Gambar 4. 3. Model Iterasi_1. CFA Konstruk Sistem Penyampaian Jasa....	61
Gambar 4. 4. Model Iterasi_2. CFA Konstruk Sistem Penyampaian Jasa Fit.....	62
Gambar 4. 5. Model Iterasi_1. CFA Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	64
Gambar 4. 6. Model Iterasi_2. CFA Konstruk Kepuasan Pelanggan Fit.....	65
Gambar 4. 7. Model Iterasi_1. CFA Konstruk Loyalitas Pelanggan Fit.....	66
Gambar 4. 8. Full Model.....	70
Gambar 4. 9. Full Model Modifikasi.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Total Penjualan Motor Tahun 2019.....	5
Tabel 1. 2. Perbandingan Penjualan Motor Honda dan Yamaha pada Q1 2020.....	5
Tabel 2. 1. State of the Art Inovasi Layanan terhadap Sistem Penyampaian Jasa.....	20
Tabel 2. 2. State of the Art Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 2. 3. State of the Art Sistem Penyampaian Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
Tabel 2. 4. State of the Art Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.	29
Tabel 2. 5. State of the Art Sistem Penyampaian Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
Tabel 2. 6. State of the Art Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
Tabel 3. 1. Dimensi dan Indikator Variabel.....	39
Tabel 3. 2. Goodness Fit Index.....	51
Tabel 4. 1. Distribusi Karakteristik Responden.....	54
Tabel 4. 2. Kategori Jawaban Responden.....	55
Tabel 4. 3. Kategori Rata-Rata Jawaban Responden.....	56
Tabel 4. 4. Hasil Pengujian Validitas Indikator dalam Full Model_Fit.....	56
Tabel 4. 5. Hasil Pengujian Tingkat Kecocokan Model atau Goodness Of Fit Statistic (GOF) Model_2. CFA Konstruksi Inovasi Layanan Fit.....	60

Tabel 4. 6. Hasil Pengujian Tingkat Kecocokan Model atau Goodness of Fit Statistic (GOF) Model_2. CFA Konstruk Sistem Penyampaian Jasa Fit.....	62
Tabel 4. 7. Hasil Pengujian Tingkat Kecocokan Model atau Goodness of Fit Statistic (GOF) Model_2. CFA Konstruk Kepuasan Pelanggan Fit.....	65
Tabel 4. 8. Hasil Pengujian Tingkat Kecocokan Model atau Goodness of Fit Statistic (GOF) Model_1. CFA Konstruk Loyalitas Pelanggan Fit.....	67
Tabel 4. 9. Hasil Pengujian Construct Reliability (CR) dan Variance Extract (VE).....	68
Tabel 4. 10. Ukuran Kecocokan Model atau Goodness of Fit Statistic (GOF).....	71
Tabel 4. 11. Assessment of Normality (Group Number 1).....	73
Tabel 4. 12. Hasil Pengujian Tingkat Kecocokan Model atau Goodness of Fit Statistic (GOF) Full Model_Fit.....	75
Tabel 4. 13. Hasil Pengujian Tingkat Kecocokan Model atau Goodness of Fit Statistic (GOF) Full Model_Fit setelah Modifikasi.....	76
Tabel 4. 14. Output Regression Weight.....	77
Tabel 4. 15. Output Standardized Regression Weight.....	77
Tabel 4. 16. Direct Effects.....	78
Tabel 4. 17. Hasil Uji Hipotesis.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2: Data Penelitian.....	117
Lampiran 3: Hasil AMOS.....	127
Lampiran 4: Pengujian Normalitas.....	137
Lampiran 5: Pengujian Outliers.....	138
Lampiran 6: Pengujian Goodness of Fit tahap 1.....	141
Lampiran 7: Modifikasi Model.....	142
Lampiran 8: Pengujian Goodness of Fit tahap 2.....	142