

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Konsumen PO Efisiensi Agen Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(Study on PO Consumers of Yogyakarta Agent Efficiency)***



Oleh

GHULAM KAMAL FIRDAUSI

20150410049

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Konsumen PO Efisiensi Agen Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(Study on PO Consumers of Yogyakarta Agent Efficiency)***

SKRIPSI

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



Oleh

GHULAM KAMAL FIRDAUSI

20150410049

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Konsumen PO Efisiensi Agen Yogyakarta)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(Study on PO Consumers of Yogyakarta Agent Efficiency)



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing,



Sutrisno Wibowo, SE., MM.
NIK. 19690801199303143030

Yogyakarta, 20 April 2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ghulam Kamal Firdausi

NIM : 20150410049

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI** (Studi Pada Konsumen PO Efisiensi Agen 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 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, 20 April 2022



Ghulam Kamal Firdausi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang sangat berjasa didalam hidup penulis.
2. Keluarga yang tanpa lelah selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil dan nasihat kepada penulis hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Konsumen PO Efisiensi Agen Yogyakarta).

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjanaekonomi. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pemasaran dan memberikan ide pengembangan bagi mahasiswa.

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:

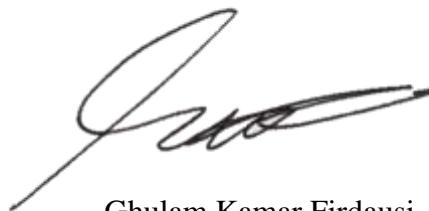
1. Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. sekaligus dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam memberi petunjuk, masukan, teguran ataupun nasihat dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Seluruh dosen di program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

5. Bapak, Ibu, kakak, serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan, semangat dan do'a nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan study nya tepat waktu.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, kemudahan dan mendoakan dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 20 April 2022

Penulis



Ghulam Kamar Firdausi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Pengembangan Hipotesis	12
D. Model Penelitian	16
BAB III	17
A. Objek dan Subjek Penelitian	17
B. Jenis Data	17
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	18
E. Defisini Operasional dan Variabel Penelitian	19
F. Uji Kualitas Instrumen	24
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	26
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen	32
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	34
D. Pembahasan.....	43
BAB V.....	46

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	46
A. Simpulan	46
B. Keterbatasan Penelitian.....	46
C. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	16
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4. 2 Hasil Uji Realibilitas.....	34
Tabel 4. 3 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4. 12 Hasil Pengajuan Hipotesis Penelitian	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian	51
Lampiran 2 Data Penelitian.....	56
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Variabel	68
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas Variabel.....	71
Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda	72