

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN ALFAMART MELALUI KUALITAS HUBUNGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi pada Pelanggan Alfamart Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THE MEDIATION EFFECT OF RELATIONSHIP QUALITY***

(Study on customer Alfamart Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

ROFI AISIYAH

20170410453

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN ALFAMART MELALUI KUALITAS HUBUNGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi pada Pelanggan Alfamart Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THE MEDIATION EFFECT OF RELATIONSHIP QUALITY***

(Study on customer Alfamart Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

ROFI AISIYAH

20170410453

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Rofi Aisiyah

Nomor Mahasiswa: 20170410453

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ALFAMART MELALUI KUALITAS HUBUNGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pelanggan Alfamart 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 inidán 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, 07 Juni 2021

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'MATERAI TEMPAK' and 'PALSALIKIT1012096' along with a small emblem.

Rofi Aisiyah

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk.....

Kedua orangtuaku tercinta, Ibunda Rominah dan Ayahanda Suropto

Untuk adikku yang menemani mengerjakan skripsi hingga larut malam

Seperjuanganku Intan, yang memberikan solusi dan juga memberikan dukungan

selama pengerjaan skripsi

Vivi dan Isna sebagai teman sambat di kos yang mengetahui segala hambatan dan

keluhan sejak awal penyusunan proposal skripsi

Kak Khusnu yang sangat peduli dan perhatian disaat pusing – pusingnya

mengerjakan skripsi

Almamater tercintaku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Proses dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan banyak pihak.. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, MP., IPM., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA, CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Susanto M.S. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/ Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan serta bekal ilmu selama masa
6. Kedua orangtuaku dan adikku, terima kasih atas segala doa serta semangat yang diberikan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini
7. Para responden yang telah mau membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman – teman Manajemen angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

9. Semua pihak yang telah berkenan memberikan dukungan, kritik dan saran yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Demikian rasa terima kasih yang dapat penulis sampaikan, Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan tidak luput dari segala kekurangan dan keterbatasan yang ada. Segala kritik dan saran selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca.

Yogyakarta, 21 April 2021



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	17
PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang Penelitian	17
B. Rumusan Masalah Penelitian	20
C. Tujuan Penelitian	20
D. Manfaat Penelitian	21
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Landasan Teori.....	22
1. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	22
2. <i>Relationship Quality</i> (Kualitas hubungan)	24
3. <i>Customer loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan)	26
B. Pengembangan Hipotesis	28
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kualitas Hubungan	28
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
3. Pengaruh Kualitas Hubungan terhadap Loyalitas Konsumen	31
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kualitas Hubungan	33

C.	Model penelitian.....	35
BAB III		36
METODE PENELITIAN		36
A.	Pendekatan Penelitian	36
B.	Responden dan Objek Penelitian	36
1.	Responden Penelitian	36
2.	Objek Penelitian	36
C.	Jenis Data	37
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
F.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
G.	Uji Kualitas Instrumen	41
a.	Uji Validitas	41
b.	Uji Reliabilitas.....	42
H.	Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	42
BAB IV		45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1.	Gambaran Objek Penelitian.....	45
2.	Pola Manajemen Usaha Alfamart.....	46
3.	Alfamart Sebagai Usaha Waralaba.....	48
4.	Deskripsi Responden Penelitian.....	49
B.	Uji Kualitas Instrumen	51
C.	Statistik Deskriptif	53
D.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	55
1.	Pengembangan Model Berdasar Teori	56
2.	Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	56
3.	Mengubah Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural.....	56
4.	Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi.....	57
5.	Menilai Identifikasi Struktural	64
6.	Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	64
7.	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	65
E.	Pengujian Hipotesis.....	65
a.	Pengaruh Langsung	65

b. Pengaruh tidak Langsung	67
F. Pembahasan (Interpretasi).....	69
BAB V	73
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	73
A. Simpulan	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 GRAFIK GERAI ALFAMART	18
GAMBAR 2.1 MODEL PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
GAMBAR 3 4.1 LOGO ALFAMART.....	45
GAMBAR 4.2 DIGARAM ALUR	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
GAMBAR 4.3 PERSAMAAN STRUKTURAL	57
GAMBAR 4.4 NILAI BATAS MAHALONOBIS DISTANCE	60

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 RINGKASAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KUALITAS HUBUNGAN	29
TABEL 2.2 RINGKASAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN	30
TABEL 2.3 RINGKASAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN	32
TABEL 2.4 RINGKASAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI VARIABEL KUALITAS HUBUNGAN.....	33
TABEL 3.1 PILIHAN DAN SKALA	39
TABEL 3.2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	40
TABEL 4.1 PROFIL RESPONDEN	49
TABEL 4.2 HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS.....	52
TABEL 4.3 STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS LAYANAN.....	53
TABEL 4.4 STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS HUBUNGAN	54
TABEL 4.5 STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN	55
TABEL 4.6 HASIL UJI NORMALITAS	58
TABEL 4.7 HASIL PENGUJIAN <i>OUTLIERS</i>	60
TABEL 4.8 <i>NOTES FOR MODEL COMPUTATION OF DEGREES OF FREEDOM (DEFAULT MODEL)</i>	64
TABEL 4.9 MENILAI <i>GOODNESS OF FIT</i>	64
TABEL 4.10 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL.....	66
TABEL 4.11 HASIL <i>OUTPUT STANDARDIZED DIRECT EFFECT</i>	68
TABEL 4.12 HASIL <i>OUTPUT STANDARDIZED INDIRECT EFFECT</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	86
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA RESPONDEN	93
LAMPIRAN 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN	103
LAMPIRAN 4 UJI KUALITAS INSTRUMEN	105
LAMPIRAN 5 UJI DESKRIPTIF	108
LAMPIRAN 6 MODEL PENELITIAN STRUKTURAL	110
LAMPIRAN 7 UJI NORMALITAS.....	111
LAMPIRAN 8 UJI OUTLIER.....	113
LAMPIRAN 9. DEGREE OF FREEDOM	118
LAMPIRAN 10. GODNESS OF FIT.....	118
LAMPIRAN 11. UJI HIPOTESIS	120
LAMPIRAN 12. DIRECT AND DIRECT	122