

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN INDOMARET
YOGYAKARTA**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh
SAMSUL BAHRI
20081020010

Kepada:
**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

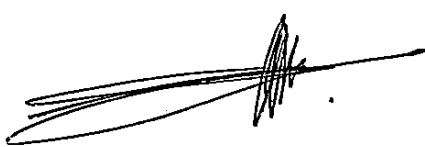
TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN INDOMARET
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
SAMSUL BAHRI
20081020010

Telah Disetujui Oleh:

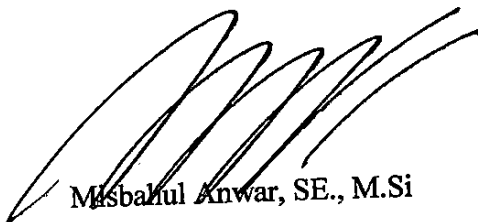
Pembimbing I



Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA.

Tanggal, Maret 2011

Pembimbing II



Misbahul Anwar, SE., M.Si

Tanggal, Maret 2011

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN INDOMARET
YOGYAKARTA**

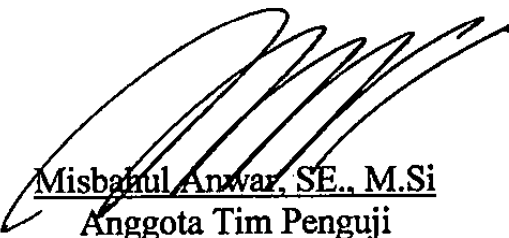
Diajukan oleh
SAMSUL BAHRI
02011025

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 16 Maret 2011

Yang terdiri dari


Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA.

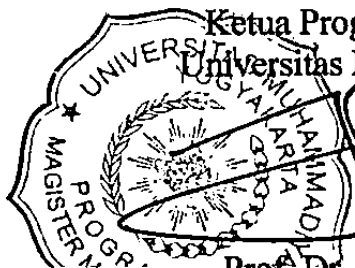
Ketua Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji


Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini 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

.....

MOTTO

PERSEMBAHAN

Dengan ridho Allah Swt kupersembahkan karya ini untuk :

❖ Ayah dan Ibu

INTISARI

Pada tesis ini penulis meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan dan dampaknya pada loyalitas konsumen. Obyek dalam penelitian ini adalah Indomaret Yogyakarta. Sampel diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 200 responden, dengan kriteria pernah menggunakan produk dan layanan Indomaret Yogyakarta minimal 2 kali dan usia konsumen ≥ 17 tahun.

Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 12.00 *for Windows*. Kriteria penerimaan yaitu dengan melihat nilai probabilitas. Jika nilai probabilitas $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dan jika probabilitas $< \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen Indomaret Yogyakarta, dibuktikan dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan pada loyalitas konsumen Indomaret Yogyakarta, dibuktikan dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen Indomaret Yogyakarta, dibuktikan dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$. Kepuasan konsumen tidak berperan sebagai variabel permediasi (*intervening*) antara kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen, dibuktikan dengan hasil perbandingan nilai Adjusted R^2 yaitu ($0,434 > 0,190$).

Kualitas pelayanan yang diberikan Indomaret pada konsumennya sebesar 60% dari yang diharapkan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen Indomaret sebesar 60% dari yang diharapkan. Konsumen loyal pada Indomaret Yogyakarta sebesar 21% dari yang diharapkan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

Kata Pengantar

Segala puji-pujian hanya bagi Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam. Puji syukur atas limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ilmiah dan penyusunan tesis dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Indomaret Yogyakarta." Salawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, para sahabat, tabi' tabiin, dan Ahlulbaitnya yang suci.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang sangat besar artinya dalam penyelesaian tesis ini, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis menghaturkan rasa hormat dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, SE., MM. selaku ketua jurusan Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA. dan Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing.
3. Keempat orang tua, istri dan keluarga besarku, atas segala motivasi dan doanya.
4. Pihak Indomaret Yogyakarta.
5. Segenap dosen dan staf pengelola Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendorong dan membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis berharap semoga karya kecil ini bermanfaat bagi para pembaca.

Penulis

Samsul Bahri

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Intisari	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Lingkup Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Jasa	10
B. Kualitas Jasa	12
C. Kepuasan Konsumen	15
D. Loyalitas Konsumen	18
E. Penjualan Ritel (eceran)	20
F. Pengertian Pemasaran	21
G. Konsep Pemasaran	22
H. Manajemen Pemasaran	25
I. Penelitian Terdahulu	27
J. Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	32
B. Jenis Data	34
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35

E. Uji Instrumen	40
F. Analisis Data dan Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Indomaret	50
B. Deskripsi Karakteristik Responden	53
C. Pengujian Instrumen	54
D. Analisis Data	58
E. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Dengan Sampel Kecil (N=30)	42
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Dengan Sampel Kecil (N=30)	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Dengan Sampel Besar (N=200)	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Dengan Sampel Besar (N=200)	58
Tabel 4.5	Analisis Persamaan Regresi	59
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Uji F Hipotesis 1	62
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 1	63
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Uji F Hipotesis 2	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 2	65
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Uji F Hipotesis 3	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 3	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Variabel Intervening (Model II)	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Variabel Intervening (Model III)	67
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	31
------------	------------------------	----