

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DAN PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KOPPRI) KARYA BAKTI  
KABUPATEN BANTUL UNIT SIMPAN-PINJAM**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



*Diajukan Oleh*  
**NYKE LESTARI**  
**20031020082**

**Kepada**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2006**

**TESIS**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DAN PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KOPPRI) KARYA BAKTI  
KABUPATEN BANTUL UNIT SIMPAN-PINJAM**

Diajukan Oleh  
**NYKE LESTARI**  
20031020082

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

  
Dr. BM. Purwanto, MBA

Tanggal 25 Januari 2006

Pembimbing II

  
Siti Diah Handayani, SE, MM

Tanggal 01 Februari 2006


**TESIS**


**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DAN PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KOPPRI) KARYA BAKTI  
KABUPATEN BANTUL UNIT SIMPAN-PINJAM**

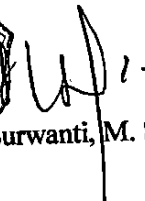

Diajukan Oleh  
**NYKE LESTARI**  
20031020082

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 17 Februari 2006  
Yang terdiri dari

  
**Dr. BM. Purwanto, MBA**  
Ketua Tim Penguji

  
**Siti Dyah Handayani, SE., MM**  
Anggota Tim Penguji

  
**Drs. Wihandaru, M. Si**  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
  
**Dra. Anni Surwanti, M. Si**  


## **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 dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- "Kebenaran itu adalah dari ALLAH, sebab itu janganlah engkau termasuk orang-orang yang bimbang."

(QS. Al-Baqarah: 147)

- " Sesungguhnya ALLAH tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan mereka sendiri."

(QS. Ar-Rad: 11)

- " ..... Maha Suci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain dari apa yang telah Engkau ajarkan kepada kami, sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana".

(QS. Al Baqarah : 32)

- " ..... Maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui".

(QS. An Nahl : 43)

- " ..... Ya Tuhanku, masukkanlah aku secara masuk yang benar dan keluarkanlah (pula) aku secara keluar yang benar dan berikanlah kepadaku dari sisi Engkau kekuasaan yang menolong".

( QS. Al Israa' : 80 )

- " ..... Roh itu termasuk urusan Tuhanku, dan tidaklah kamu diberi pengetahuan melainkan sedikit".

( QS. Israa' : 85 )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadirat ALLAH SWT, Tesis ini kupersembahkan kepada:

➤ Kedua Orang Tuaku Tercinta

Papaku H. Bambang Rusdiyanto, ST & Mamaku Hj. Ernayetti Kamara, SPd, yang telah mendidik dan membimbing ananda semenjak ananda kecil hingga saat ini dan yang selalu memberikan do'a, semangat, nasehat serta segala pengorbanan baik moril maupun materiil sehingga ananda dapat menyelesaikan Kuliah Strata-2 (S2) seperti yang diharapkan.

➤ Bapak-Ibu Mertua Tercinta

Bapak H. Djuanda Yudo Hadi Subroto & Ibu Hj. Sugiyati, yang telah memberikan do'a, semangat dan nasehat sehingga ananda dapat menyelesaikan Kuliah Strata-2 (S2) seperti yang diharapkan.

➤ Suamiku Tercinta dan Tersayang

Mas Limpat Wibowo Aji, ST yang telah memberikan do'a, semangat, nasehat dan segala pengorbanan baik moril maupun materiil sehingga Anka dapat menyelesaikan Kuliah Strata-2 (S2) seperti yang

➤ Adik-adikku Yang Sangat Aku Cintai dan Aku Sayangi

Nyka Dwi Febria & Muhammad Wahyu Rizki yang selalu mendo'akan Mbak Nyke.

➤ Adik Iparku Tercinta Sekeluarga

Mbak Fayakun Hartati dan Mas Ilham Mustami serta keponakanku yang lucu-lucu adik Keffa Shidraty & Ashfa Roudhoty yang selalu mendo'akan Tante Nyke.

➤ Om dan Tanteku Tercinta

Om Indra dan Tante Lina yang telah memberikan motivasi, semangat dan do'a buat Nyke.

➤ Bapak & Ibu Dosen Magister Manajemen

Yang tidak dapat Nyke sebutkan satu per satu, terima kasih atas bimbingannya selama ini.

➤ Staff Strata -2 (S2) Magister Manajemen UMY : Petugas

Pengajaran, Jurusan, Perpustakaan, dll.

Yang tidak dapat Nyke sebutkan satu per satu, terima kasih atas

➤ **Temen-temenku Magister Manajemen:**

**Pak Bambang, Pak Wijaya, Pak Soewono, Pak Agus, Pak Indarto, Pak Faisal, Pak Sudiman, Bu Wiwik, Bu Dina, Lina, Husni, Ari, Andi,**

**Sembil. Mas ALDI & Mas FIKRI. Terima Kasih dan Salam**



## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

*Assalaamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatuhu*

Dengan memanjatkan puji dan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta salam dan shalawat kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh jenjang Strata-2 (S2) pada Jurusan Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada Tesis ini penyusun mengambil judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KOPPRI) KARYA BAKTI KABUPATEN BANTUL UNIT SIMPAN-PINJAM”**.

Dalam penyusunan Tesis ini, tentunya penyusun tidak lepas dari segala hambatan dan rintangan terutama disebabkan karena pengetahuan tentang masalah pengaruh dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen masih sangat terbatas. Akan tetapi atas bantuan, petunjuk, bimbingan serta masukan-masukan yang berharga dari berbagai pihak akhirnya hal ini dapat teratasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penyusun untuk dapat menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Arni Surwanti, M. Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. BM. Purwanto, MBA selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji Tesis.
3. Ibu Siti Dyah Handayani, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Penguji Tesis.
4. Bapak Drs. Wihandaru, M. Si selaku Dosen Penguji Tesis.
5. Para Dosen yang telah memberikan wawasan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Papa dan Mama tercinta, Bapak H. Bambang Rusdiyanto, ST dan Ibu Hj. Ernayetti Kamara, SPd, yang telah memberikan do'a, semangat, nasehat dan segala pengorbanan baik moril maupun materiil.
7. Bapak dan Ibu Mertua tercinta, Bapak H. Djuanda Yudo Hadi Subroto dan Ibu Hj. Sugiyati, yang telah memberikan do'a, semangat dan nasehat.
8. Suamiku tercinta, Mas Limpat Wibowo Aji, ST yang telah memberikan do'a, semangat, nasehat dan segala pengorbanan baik moril maupun materiil.
9. Adik-adikku yang sangat Mbak Nyke sayangi, dhex Nyka dan dhex Rizki yang selalu mendo'akan Mbak Nyke.
10. Adik Iparku sekeluarga, Mbak Fayakun Hartati dan Mas Ilham Mustami serta keponakanku yang lucu-lucu adik Keffa Shidraty & Ashfa Roudhoty yang selalu mendo'akan Tante Nyke.
11. Tanteku Lina dan Om Indra yang telah memberikan motivasi dan do'a

12. Om Kusnardi yang telah memberikan bantuan serta dukungan selama Nyke mengerjakan Tesis ini.
13. Mas Momon yang telah membantu Nyke dalam penyusunan Tesis ini.
14. Bapak Sugiyarto, SH selaku Ketua KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KOPPRI) Karya Bakti Kabupaten Bantul.
15. Teman-teman satu kelas dan seangkatan S2: Pak Bambang, Pak Wijaya, Pak Soewono, Pak Agus, Pak Indarto, Pak Faisal, Pak Sudiman, Bu Wiwik, Bu Dina, Lina, Husni, Ari, Andi, Syahril, Mas Abdi & Mas Edi. Terimakasih atas kerjasama dan kebersamaannya menyelesaikan tugas-tugas dan perkuliahan di UMY, semoga kesuksesan menyertai kita semua.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Tesis ini yang tidak dapat disebutkan semuanya.

Penyusun senantiasa berdo'a, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. Akhirnya penyusun berharap semoga hasil penulisan Tesis ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak lain yang membutuhkan.

***Wa Billaahi Taufiq Wal Hidayah***

***Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

## **ABSTRACT**

*This research analysis "The Influence of Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction and The Influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the saving-borrowing unit of Karya Bakti Indonesian Public Servant Cooperatives (KOPPRI) in Kabupaten Bantul. The service quality (SERVQUAL) dimensions utilised are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The customer satisfaction basically is the degree of perception where by a customer concludes a comparison between the realised performance of products or services and the expected performance. Meanwhile, the customer loyalty is generally defined as the loyalty of somebody towards a certain product, either goods or services, and can be measured by her willingness to repeatedly purchase and her willingness to recommend the product to other people. In this thesis, six hypothesis are examined. The main objective of this study is to examine the influence of service quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction and also examine the influence of customer satisfaction on customer loyalty.*

*Subjects in the study reached 196 respondents whose samples are determined by using purposive sampling. Researcher tests the influence of service quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction and the influence of customer satisfaction on customer loyalty by employing the multiple linier regression method to examine the first to the fifth hypothesis, while simple linier regression approach is used for examining the sixth hypothesis.*

*The findings indicated that service quality (SERVQUAL) dimensions – either tangibles, reliability, responsiveness, assurance, or empathy – significantly influence the customer satisfaction, meaning that the quality dimensions – tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy – in KOPPRI Karya Bakti will be able to enhance the customer satisfaction. Subsequently, the customer satisfaction also poses a significant influence on the customer loyalty, showing that the satisfaction enjoyed by the customers of KOPPRI Karya Bakti will boost their loyalty.*

**Keywords:** *SERVQUAL, customer satisfaction, customer loyalty.*

## INTISARI

Pada tesis ini penulis meneliti tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KOPPRI) Karya Bakti Kabupaten Bantul Unit Simpan Pinjam”. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yang digunakan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Sedangkan loyalitas konsumen secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu, dan dapat diukur berdasarkan kemauan untuk membeli ulang dan kemauan untuk merekomendasikan. Dalam tesis ini terdapat enam hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) pada Kepuasan Konsumen dan untuk menguji pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen.

Subjek dalam penelitian ini sebanyak 196 responden, yang penentuan sampelnya dengan purposive sampling. Penulis meneliti pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dengan menggunakan model regresi, yaitu analisis regresi linier berganda untuk hipotesis pertama sampai dengan hipotesis kelima, sedangkan analisis regresi linier sederhana untuk hipotesis keenam.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) baik *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* maupun *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen artinya dimensi kualitas baik *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang terdapat pada KOPPRI Karya Bakti akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sedangkan Kepuasan Konsumen juga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen artinya kepuasan yang diterima oleh konsumen terhadap KOPPRI Karya Bakti dapat membuat konsumen loyal.

**Kata kunci :** SERVQUAL, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRACT .....	xii
INTISARI .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	7
A. Tinjauan mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL), Ekspektasi Konsumen dan Persepsi Konsumen .....	7

1. Definisi Kualitas ( <i>Quality</i> ) .....	7
2. Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>service quality</i> ) .....	7
3. Ekspektasi Konsumen .....	10
4. Persepsi Konsumen .....	13
B. Kepuasan Pelanggan/ Konsumen .....	16
C. Loyalitas Konsumen .....	22
D. Hipotesis .....	30

### BAB III METODA PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	33
B. Metoda Pengambilan Sampel .....	33
C. Jenis Data .....	34
D. Metoda Pengumpulan Data .....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel .....	36
F. Uji Kualitas Instrumen .....	41
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Reliabilitas .....	42
G. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	43

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....

A. Uji kualitas Instrumen .....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas .....	46

B. Analisis Deskripsi .....	58
1. Identitas Responden .....	58
2. Tanggapan Responden .....	62
C. Pengujian Hipotesis .....	66
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
A. SIMPULAN .....	77
B. SARAN .....	78
C. KETERBATASAN PENELITIAN .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian .....	82
LAMPIRAN 2. Data Hasil Penelitian .....	94
LAMPIRAN 3. Hasil Uji Reliabilitas .....	107
LAMPIRAN 4. Hasil Analisis Deskripsi Identitas Responden .....	115
LAMPIRAN 5. Hasil Analisis Deskripsi Tanggapan Responden .....	117
LAMPIRAN 6. Hasil Analisis Regresi linier Berganda .....	122
LAMPIRAN 7. Hasil Analisis Regresi linier Sederhana .....	126



## DAFTAR TABEL

4.1. Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin .....	59
4.2. Identitas Responden berdasarkan umur responden .....	59
4.3. Identitas Responden berdasarkan lama menjadi anggota KOPPRI ...	60
4.4. Identitas Responden berdasarkan penghasilan responden .....	61
4.5. Distribusi Rata-rata Variabel <i>Tangibles</i> .....	62
4.6. Distribusi Rata-rata Variabel <i>Reliability</i> .....	62
4.7. Distribusi Rata-rata Variabel <i>Responsiveness</i> .....	63
4.8. Distribusi Rata-rata Variabel <i>Assurance</i> .....	64
4.9. Distribusi Rata-rata Variabel <i>Empathy</i> .....	64
4.10. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Anggota .....	65
4.11. Jawaban Responden Variabel Loyalitas Anggota .....	66
4.12. Distribusi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
4.13. Distribusi Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	72

## DAFTAR GAMBAR

2.1 KERANGKA HIDROTEKNIK

20