

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
C & O AUTO CAR WASH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**SUTORO PRIYONO**  
**20020410155**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2006**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**  
**C & O AUTO CAR WASH**  
**YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh :**

**SUTORO PRIYONO**  
**20020410155**

**Telah disetujui Dosen Pembimbing**  
**Pembimbing**



**Sutrisno Wibowo, SE., M.M.**  
**NIK : 140 030**

**Tanggal :.....**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**  
**C & O AUTO CAR WASH**  
**YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

**SUTORO PRIYONO**  
**20020410155**

**Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan**  
**Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**  
**Tanggal 20 September 2006**  
**Yang terdiri dari**



**Hasnah Riniyati., S.E., M.Si.**  
**Ketua Tim Penguji**



**Sutrisno Wibowo., S.E., M.M.**  
**Anggota Tim Penguji**



**Isthofaina Astuti., S.E., M.Si.**  
**Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Mishahul Anwar, S.E., M.Si.**  
**NIK : 143 014**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 September 2006

SUTORO PRIYONO  
20020410155

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين

Puji syukur kehadiran Illahi Robbi atas berkah, rahmat serta hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Rasuillah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN C & O AUTO CAR WASH YOGYAKARTA”**.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan lancar tanpa dukungan dan doa dari semua pihak. Bantuan pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan penulis selama masa belajar menuntut ilmu dan antusias menyusun bab demi bab dalam skripsi telah penulis alami, maka ijinilah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak dan Ibuku, yang telah mendidikku, memberikan kasih sayang dan selalu memberikan motivasi serta segala pengorbanannya.
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E. M.M., selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, dan bantuannya sehingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Lela Hendasah, S.E., selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Ibu Hasnah Rimiati, S.E., M.Si., dan Ibu Isthofaina Astuti, S.E., M.Si., selaku dosen penguji skripsi dan pendadaran.
6. Seluruh Staf pengajar Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis, semoga dapat bermanfaat.
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis ungkapkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, dukungan dan doanya.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Kiranya Allah SWT dapat membalas budi baik yang telah diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis sendiri maupun semua orang yang berkepentingan.

والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

Yogyakarta, 20 September 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kepuasan Pelanggan .....	6
2. Pengertian Jasa, Kualitas Jasa, Karakteristik Jasa, dan Klasifikasi Jasa.....	7
3. Harapan Pelanggan.....	13

4. Strategi Kepuasan Konsumen.....	15
5. Loyalitas Pelanggan.....	19
B. Penelitian Terdahulu dan Perumusan Hipotesis.....	21
C. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Subjek Penelitian.....	23
B. Jenis Data.....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
B. Profil Responden.....	38
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
D. Pengujian Hipotesis.....	46
E. Pembahasan (Interpretsasi) .....	58
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETRIBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
A. Simpulan .....	63
B. Saran .....	64
C. Keterbatasan Penelitian.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Penilaian Kualitas Harapan.....	28
Tabel 4.1. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	40
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian pada Konstruk Komponen Pengukuran Importance.....	42
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian pada Konstruk Komponen Pengukuran Performance .....	43
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian pada Konstruk Pengukuran loyalitas .....	44
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian pada Konstruk Komponen Pengukuran Importance.....	45
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian pada Konstruk Komponen Pengukuran Performance .....	45
Tabel 4.8. Perbandingan Antara Skor Harapan dengan Kinerja .....	47
Tabel 4.9. Peringkat Kepentingan Elemen Kualitas Jasa Pelayanan C & O Auto Car Wash Yogyakarta .....	51
Tabel 4.10. Peringkat Kinerja Elemen Kualitas Jasa Pelayanan C & O Auto Car Wash Yogyakarta.....	52
Tabel 4.11. Kualitas Pelayanan Jasa C & O Auto Car Wash Yohyakarta.....	54
Tabel 4.12. Ringkasan Hasil Regresi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pealanggan .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Kartesius Untuk Pengambilan Kebijakan .....	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi C & O Auto Car Wash Yogyakarta .....	35
Gambar 4.2. Importance Performance Analysis C & O Auto Car Wash Yogyakarta .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Penilaian Responden terhadap Kinerja dan Kepentingan

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Diagram Kartesius

Lampiran 6. Regresi

Lampiran 7. *Critical Value*