

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA SWALAYAN MIROTA GODEAN  
DI YOGYAKARTA**

*Influence Perceptions of Service Quality to Consumers Loyalty at the  
Mirota Godean Supermarket in Yogyakarta*

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :  
Ardian Seta Buana  
20050410038**

**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP LOYALITAS**  
**PADA SWALAYAN MIROTA GODEAN**  
**DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

ARDIAN SETA BUANA  
20050410038

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Sutrisno wibowo, Drs.,M.M.

Tanggal 15 Agustus 2011

**PENGARUH PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS  
PADA SWALAYAN MIROTA GODEAN  
DI YOGYAKARTA**

**Diajukan Oleh**

**Ardian Seta Buana**

**20050410038**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 12 Agustus 2011

Yang terdiri dari

**Dr.Susanto,M.S**

**Ketua Tim Penguji**

**Munjiati Munawaroh,SE.,M.Si**

**Anggota Tim Penguji**

**Sutrisno Wibowo,Dr.,M.M**

**Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Misbahul Anwar,SE.,M.Si**

**NIK : 143014**

## Pernyataan

Dengan ini saya

Nama : Ardian Seta Buana

Nomor Mahasiswa : 20050410038

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pada Swlayan Mirota Godean Di Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tersebut di batalkan

Yogyakarta, 2011

Ardian Seta Buana

# Motto

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu  
**(Qs. Al Baqoroh ayat 45)**

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka Apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*  
**(Qs. Alam Nasyrh ayat 5-8 )**

*Semua yang berorientasi pada profit oriented semata dan money oriented semata, maka output dari hasil proses tersebut menghasilkan sesuatu yang tidak berkualitas.*  
**( Penulis )**

## **PERSEMBAHAN**

Karya kecil ini ku persembahkan untuk orang-orang tercinta dalam hidupku

**( Ke Kasih Allah SWT )**

**Ayah dan Ibu tercinta**

Terimakasih atas apa yang telah kalian berikan kepada anakmu ini. Doa dan restu, pengorbanan, perlindungan, semangat yang tak pernah habis kalian berikan, cinta dan kasih sayang. Semoga dengan apa yang telah kalian berikan, dapat membuat kalian tersenyum dan bahagia, serta kebaikan kalian di balas oleh Allah S.W.T. dan Semoga

Kalian selalu dalam kasih sayang dan perlindungan Allah SWT ( Amien ).

**Kepada kakak ku Adit Kusuma Cahya Timur, dan adekku Rizka Ilma Fadhila**

Terimakasih atas doa, semangat motifasi, serta bimbingan dalam setiap langkahku.

Semoga Kalian selalu dalam kasih sayang dan perlindungan Allah SWT ( Amien ).

**Bude djuwariyati**

Terimakasih atas doa, support, dan pengorbananmu selama ini. Semoga engkau selalu dalam lindungan dan kasih sayang Allah SWT. Bahagia, sehat, dan sukses selalu untuk

bude Djuar ( Amien ).

**Fitria Devi Rahmasari**

Penghuni rumah hatiku, penerus pemapah pagiku, dan bingkisan siamku, Fitria Devi

Rahmasari Terimakasih Atas doa, support, dan pengorbananmu selama ini. Semoga Engkau selalu dalam lindungan dan kasih sayang Allah SWT. Semoga kita dapat bahagia

bersama, dalam ikatan oleh Allah SWT. ( Amien )

### Tak Lupa Ucapan Terimakasih Yang Terdalam Untuk

- ❖ Sang Maha Pencipta Allah SWT dan Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.
- ❖ Ayah dan Ibu Tercinta, terimakasih atas doa, kasih sayang, support, nasehat dan pengorbanan kalian selama ini.
- ❖ Bude Djuar tersayang, terimakasih atas doa, support, kasih sayang nasehat dan pengorbananmu selama ini.
- ❖ Kakak ku Adit Kusuma Cahya Timur, dan adekku Riska Ilma Fadhila, terimakasih atas doa, nasehat, bimbingan, support, dan pengorbanan kalian.
- ❖ Penghuni rumah hatiku, penerus pemapah pagiku, dan bingkisan siamku, Fitria Devi Rahmasari. Terimakasih atas doa, support, nasehat dan pengorbananmu selama ini.
- ❖ Seluruh Sahabat, sodara dan teman-teman yang tak dapat ku ucapkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan supportnya selama ini. Semoga Allah SWT membalas jasa budi baik Kalian Amien.

## **Intisari**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas di swalayan mirota godean.

Hasil analisis penelitian, hipotesis 1 yang menyatakan bahwa ke 5 variabel dimensi kualitas layanan : tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen swalayan mirota godean secara serentak. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa ke 5 variabel dimensi kualitas layanan secara parsial menyatakan : variabel Tangibel tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, variabel reliability berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, variabel responsiveness berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, variabel assurance berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan variabel empathy berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, pada swalayan di Mirota Godean Yogyakarta.

**Kata kunci :** Dimensi kualitas layanan, Loyalitas.



## ***Abstract***

*The purpose of this study was to analyze the influence of perceptions of service quality dimensions to customer loyalty in the supermarket Mirota Godean.*

*Results of analysis of research : 1<sup>st</sup> hypothesis which states that the five variables of service quality dimensions : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy has significant effect to customer loyalty Mirota Godean simultaneously. 2<sup>nd</sup> Hypothesis which states that the five service quality dimensions variable partial states : Tangible variables has no significant effect to customer loyalty, Reliability variables has significant effect to customer loyalty, Responsiveness variables has significant effect to customer loyalty, Assurance variables has significant effect to customer loyalty, and the Empathy variables has significant effect to customer loyalty, at the supermarket in Mirota Godean Yogyakarta.*

***Key words*** : *Dimensions of service quality, loyalty.*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, karunia dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : **“PENGARUH PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PADA SWALAYAN MIROTA GODEAN DI YOGYAKARTA”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana pada fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi para pengusaha retail maupun akademisi tentang pentingnya pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas. Dimaksudkan Agar usaha retail tersebut dapat tetap eksis, dalam persaingan pasar usaha retail yang sangat berkembang seperti sekarang ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT dan Rosul nabi Muhammad SAW sebagai penentu dan petunjuk penulis.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.M. Selaku kepala jurusan manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Drs Sutrisno Wibowo SE.MM Dosen pembimbingku yang dengan penuh kesabaran dalam membimbingku.

5. Ayah dan ibuku yang selalu mengirim doa, support, dan pengorbanan sehingga dapat terselesainya skripsi ini.
6. Bude Djuar yang selalu mendoakan aku, mensupport sehingga skripsi ini bisa selesai.
7. Mas adit dan dek Rizka yang selalu mensupport dan membimbingku untuk segera menyelesaikan skripsi ini
8. Fitria Devi Rahmasari yang selalu mendoakan, dan mensupport sehingga skripsi ini dapat selesai.

Wassalamualamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta                      2011

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSTUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7
2. Konsep Pemasaran.....	7

3. Pengertian Jasa.....	8
4. Kualitas Layanan.....	10
5. Loyalitas.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	19
B. Jenis Data.....	19
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Devinisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
1. Variabel Independen.....	21
2. Variabel dependen.....	23
3. Teknik Penentuan skala.....	24
F. Uji Kualitas Instrumen.....	26
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas.....	27
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	28
1. Persamaan Regresi.....	28
2. Uji Simultan (Uji F).....	29
3. Uji Parsial (Uji t).....	29
4. Koefisien Determinasi.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Karakteristik Responden.....	31
B. Hasil Uji Kualitas Instrument .....	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	37
C. Hasil Penelitian.....	37
1. Analisis Regresi Berganda.....	37
2. Pengujian Hipotesis.....	39
3. Koefisien Determinasi.....	41
D. Pembahasan.....	41
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 45
A. Kesimpulan.....	45
B. Keterbatasan Penelelitian.....	46
C. Saran.....	46
 DAFTAR PUSTAKA.....	 
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	30
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	31
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	31
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> .....	32
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	32
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	33
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	33
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> .....	34
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	34
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabelitas .....	35
Tabel 4.14	Hasil Analisis regresi berganda.....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	16
----------------------------------	----