

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
INDOMARET DIY**

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER
SATISFACTION, IMAGE COMPANY AND TRUST
INDOMARET DIY*

SKRIPSI



Oleh:

AGUS JATI KUMARA

20070410079

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
INDOMARET DIY**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER
SATISFACTION, IMAGE COMPANY AND TRUST
INDOMARET DIY***

SKRIPSI

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



Oleh:

AGUS JATI KUMARA

20070410079

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
INDOMARET DIY**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER
SATISFACTION, IMAGE COMPANY AND TRUST
INDOMARET DIY***

Diajukan oleh:

**AGUS JATI KUMARA
20070410079**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

**Rini Juni Astuti, SE., M.Si.
NIK. 143.037**

Tanggal.....

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN
INDOMARET DIY

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER
SATISFACTION, IMAGE COMPANY AND TRUST
INDOMARET DIY

Disusun oleh

AGUS JATI KUMARA
20070410079

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal:
Yang Terdiri Dari

Prof. Dr Heru Kurnianto Tjahjono
Ketua Tim Penguji

Meika Kurnia Puji RDA, SE.,Msi
Anggota Tim Penguji

Rini Juni Astuti, SE.,M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbakhul Anwar, S.E.,M.Si
NIK 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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, 26 April 2011

AGUS JATI KUMARA

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

**Kemenangan yang seindah – indahnyanya dan sesukar – sukarnya yang boleh
direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri. (*Ibu Kartini*)**

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ibu bapak tercinta

Adik-adikku

Almamaterku

Kekasihku

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan dimoderasi oleh kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan kepercayaan untuk menganalisis apakah variabel-variabel tersebut berpengaruh secara signifikan. alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM).

Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan Indomaret di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan sampel penelitian adalah para pelanggan yang membeli di Indomaret. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan kepercayaan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan Indomaret karena nilai *critical rationya* tidak memenuhi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kesetiaan pelanggan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan, kepercayaan dan SEM

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of service quality on customer loyalty is moderated by customer satisfaction, corporate image and confidence to analyze whether these variables influence significantly. analysis tool used is Structural Equation Modeling (SEM).

This research was carried out on customers Indomaret in Daerah Istimewa Yogyakarta. While the study sample is the customers who buy in Indomaret. The sampling technique used was convenience sampling.

The results showed that the variable quality of service has positive and significant impact on customer satisfaction variables, corporate image and trust. While the variable service quality, customer satisfaction, corporate image and the trust has no effect on customer loyalty Indomaret because its critical value ratio does not comply.

Keywords: service quality, customer loyalty, customer satisfaction, company image, trust and SEM

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmatnya dan karunia-Nya. Sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN dan KEPERCAYAAN PADA INDOMARET DIY**”, ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Ekonomi ilmu manajemen UMY. Berbagai macam pencarian ide, gagasan, berfikir sampai pada akhirnya menemukan titik temu adalah proses panjang dari penyusunan skripsi ini. Semua ini dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan skripsi dalam bentuk fisik saja, tetapi lebih untuk menjawab segala pertanyaan yang berkembang dalam konsep dan teori yang menjadi acuan dalam topik penelitian. Dengan demikian, penyusunan skripsi tidak hanya terbatas sebagai syarat kelulusan saja, tetapi untuk memenuhi jangkauan maupun kualitas sebagai kepuasan berkarya.

Keberhasilan menyelesaikan karya kecil ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Rini Juni Astuti, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibuku tercinta atas doa yang senantiasa mereka panjatkan agar segera selesai skripsi ini.
4. Teman-temanku di angkatan 2007 manajemen, kita telah berjuang tapi perjuangan kita masih jauh, tetap semangat mengejar impian kita, sukses buat kalian semua.
5. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah kalian semua di balas oleh Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 26 April 2011

Agus Jati Kumara

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis Penelitian.....	19
D. Model Penelitian	28
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Obyek dan Subyek Penelitian	29
B. Jenis Data.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Metode Pengumpulan Data..	31
E. Definisi Operasional Variabel	31

F. Uji Kualitas Instrumen	35
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Subyek dan Obyek Penelitian	42
B. Uji Kualitas Instrumen	47
C. Hasil Penelitian	51
D. Pembahasan.....	65
BAB V . KESIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
C. Keterbatasan Penelitian	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi Pelanggan	47
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Kelayakan Model Struktural	52
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Normalitas Data.....	54
Tabel 4.10	<i>Factor Loading</i> Pembentuk Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.11	<i>Faktor Loading</i> Pembentukan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.12	<i>Faktor Loading</i> Pembentukan Variabel Citra Perusahaan.....	58
Tabel 4.13	<i>Faktor Loading</i> Pembentukan Variabel Kepercayaan.....	59
Tabel 4.14	<i>Factor Loading</i> Pembentukan Variabel Kesetiaan Pelanggan.....	60
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	28
Gambar 4.1	Model Persamaan Struktural	51