

**PENGARUH ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS JASA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RAHAYU  
TRAVEL**

**SKRIPSI**



Oleh  
**EKO NOVI SUSANTI**  
20020410315

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

СЕРТИФИКАТ НА КАЧЕСТВО

СЕРТИФИКАТ  
НА КАЧЕСТВО  
ОИР



СЕРТИФИКАТ

НА КАЧЕСТВО

СЕРТИФИКАТ НА КАЧЕСТВО НА СЕЛСКОТО СТОПАНСТВО И ЛЕСОУГОДИЕТО  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**PENGARUH ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN  
RAHAYU TRAVEL**

**SKRIPSI**

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



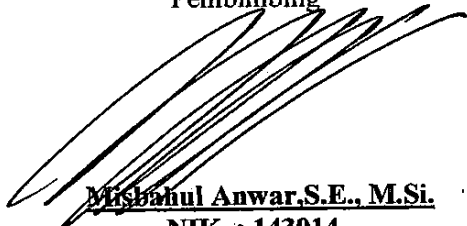
Oleh  
**EKO NOVI SUSANTI**  
**20020410315**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS**  
**JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN**  
**RAHAYU TRAVEL**



Pembimbing

  
**Misbahul Anwar, S.E., M.Si.**  
**NIK : 143014**

Tanggal :

**SKRIPSI**  
**PENGARUH ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS**  
**JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN**  
**RAHAYU TRAVEL**

Diajukan oleh

EKO NOVI SUSANTI  
220410315

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

Tanggal 31 Juli 2006

Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si

Anggota Tim Penguji

Iskandar Bukhori, S.E., S.H.

Anggota Tim Penguji

Sapriyadi, Drs., M. M.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIK: 143014

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Alhamdulillahrabbi'l'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas limpahan rahmat, anugrah, hidayah dan karunia tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Rahayu Travel” dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta do'anya dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak DR.Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Drs. Misbachul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga selaku Dosen

untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibu Isthofaina Astuti, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajari penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan partisipasinya sehubungan dengan penyusunan skripsi penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari tidak ada kesempurnaan pada diri manusia, karena kesempurnaan hanya milik Allah dan hanya Allah lah yang penulis harapkan menjadikan karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua.

Amiin...

**Wassalamu'alaikum Wr Wb**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN INTISARI .....	vii
KATA ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah .....	2
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
A. Landasan Teori .....	5
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	5
2. Definisi Kualitas Jasa .....	7



	3. Loyalitas Pelanggan.....	10
	4. Penaruh Kepuasan dan kualitas terhadap loyalitas.....	14
	B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
	C. Hipotesis.....	17
	D. Model Penelitian.....	17
BAB III.	METODA PENELITIAN.....	18
	A. Subjek Penelitian.....	18
	B. Jenis Data.....	18
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	18
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
	F. Uji Kualitas Instrumen.....	22
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	23
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
	B. Analisis Deskriptif.....	35
	C. Uji Kualitas Instrumen.....	38
	D. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	39
	E. Pembahasan.....	43
BAB V.	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	46
	A. Kesimpulan.....	46
	B. Keterbatasan Penelitian.....	47
	C. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA .....	49
----------------------	----

**LAMPIRAN-LAMPIRAN :**

**LAMPIRAN 1 : Kuesioner**

**LAMPIRAN 2 : Uji Coba Kuesioner**

**LAMPIRAN 3 : Skor Hasil Penelitian**

**LAMPIRAN 4 : Perhitungan Regresi**

**LAMPIRAN 5 : Chi Square Test**

**LAMPIRAN 6 : Descriptive**

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 4.1</b> : Tingkat Pengembalian Kuisisioner .....	36
<b>TABEL 4.2</b> : Karakteristik Responden.....	36
<b>TABEL 4.3</b> : Statistik Deskriptif Hasil Penyebaran Kuesioner .....	37
<b>TABEL 4.4</b> : Hasil Uji Validitas .....	38
<b>TABEL 4.5</b> : Hasil Uji Reliabilitas.....	39
<b>TABEL 4.6</b> : Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi	40

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 2.1 : Model Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi</b>	<b>31</b>