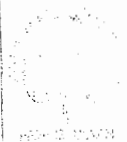
	REPUBLIK INDONESIA DEPARTEMEN KESEHATAN DIREKTORAT JENDERAL BINA SAHABAT KOMUNITAS DAN KEMASYARAKATAN
<b>30 JAN 2007</b>	
Nomor:	3070/EM/HK.1/2007
Tanggal:	27 Januari 2007
Sifat:	Sifat: Umum

	REPUBLIK INDONESIA DEPARTEMEN KESEHATAN DIREKTORAT JENDERAL BINA SAHABAT KOMUNITAS DAN KEMASYARAKATAN
---	---

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KONSUMEN TERHADAP  
KARAKTERISTIK JASA DENGAN KUALITAS KETERHUBUNGAN  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS**

**(Bengkel AHASS 009 Jl. Magelang Km 7,2 Jombor, Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)  
Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

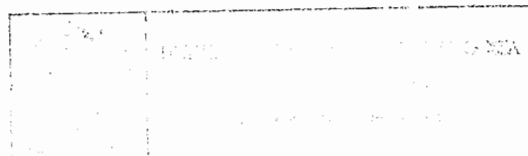


**Disusun Oleh :**

**MARCELLINUS ADI LESTANTO**

**NPM : 01 03 12796**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
SEPTEMBER, 2006**



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KONSUMEN TERHADAP  
KARAKTERISTIK JASA DENGAN KUALITAS KETERHUBUNGAN  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS**

**(Studi kasus Bengkael AHASS Jl. Magelang Km 7,2 Yogyakarta)**

**Disusun Oleh :**

**MARCELLINUS ADI LESTANTO**

**NPM : 01 03 12796**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing Utama,**



**(Ign. Sukirno, Drs.,MS.)**

**Tanggal 14 Agustus 2006**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KONSUMEN TERHADAP  
KARAKTERISTIK JASA DENGAN KUALITAS KETERHUBUNGAN  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS**

(Studi kasus Bengkel AHASS Jl. Magelang Km 7,2 Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**MARCELLINUS ADI LESTANTO**

**NPM : 01 03 12796**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal: 2 September 2006  
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

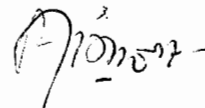


**Ign. Sukirno, Drs., MS.**

**Anggota Panitia Penguji**



**C. Handoyo Wibisono, Drs., MM.**



**J. Ellyawati, Dra., MM.**

**Yogyakarta, 2 September 2006**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**R. Maryatmo, Dr., MA.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KONSUMEN TERHADAP  
KARAKTERISTIK JASA DENGAN KUALITAS KETERHUBUNGAN  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS**

**(Studi kasus Bengkael AHASS Jl. Magelang Km 7,2 Yogyakarta)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan di atas maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini maka gelar dan ijazah yang telah saya peroleh dinyatakan batal, dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Agustus 2006

Yang menyatakan

  
Marcellinus Adi Lestanto

## **KATA PENGANTAR**

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas bimbingan dan rahmat yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ign. Sukirno, Drs.,MS. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi ini. Bapak C. Handoyo Wibisono, Drs.,MM. dan Ibu J. Ellyawati, Dra.,MM. yang telah memberikan beberapa masukan yang sangat penting bagi penulis, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya.
2. Dekan dan para staf dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh masa studi sejak tahun 2001.
3. Bengkel motor Honda AHASS 009 Jombor Yogyakarta, atas kesempatan yang langka ini berkenan memberikan tempat dan waktunya sebagai objek penelitian

yang penulis lakukan serta segala bentuk masukan dan informasi yang berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Ayahanda Paulus Heribertus Warsana yang bersemayam di Surga, terimakasih karena selalu membimbing penulis dimanapun ayah berada.
5. Ibunda Muji Lestari dan adik Aditya Miranti tercinta, yang selalu sabar menunggu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh keluarga besar alm. FX. Mohkri di Ambarawa dan Balikpapan (ibu Cres, bude Han, bude Tin, bude Mari, om Didik, pakde Mar, pakde Wandu, pakde Nono, alm.pakde Dhi, mas Joko, mas Seto, mbak Nana, mas Naro, mbak Fani, Wantoel, Ardi Bledot, Seno) dan keluarga besar Mbah Sarini di Ambarawa dan Sangata (om Jo, bulik Tiwik, om Sunar, bulik Ning, om Mardi, Hendro, Hendi, Monica), terimakasih yang sangat mendalam atas dorongan dan semangat yang diberikan kepada penulis selama ini.
7. Teman-teman kuliah di Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu memberikan ide dan masukan yang sangat berguna bagi penulis saat proses penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman kost di Hijau 29 Mesan, baik penghuni tetap maupun penghuni tidak tetap (Bened bendot, Ari balung, Anton bawor, Ardi daan, Herjo, Mbah kukhung, Handoko, Adek jenggot) yang selalu membuat tertawa, marah, dan bosan tetapi kalian semua teman penulis. Tidak lupa juga keluarga Bp. St. Supriadi yang telah menjadi wali orang tua selama penulis tinggal di Yogyakarta.

9. Florentina Dian Meitasari yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan berbagai kisah sejak penulis bersama denganmu. Keluarga di Kuala Kapuas (tante Hery, om Anton, dik Dwiki, dede Siska).
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang juga telah memberikan bantuan dalam masa penulisan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kelemahan atau kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2006

Penulis

Marcellinus Adi Lestanto



## Daftar Isi

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
I.2 Pertanyaan Penelitian .....	5
I.3 Batasan Operasional .....	6
I.4 Tujuan Penelitian.....	10
I.5 Manfaat Penelitian.....	10
I.6 Hipotesis Penelitian.....	12
I.7 Metodologi Penelitian.....	12
I.7.1 Tempat Penelitian.....	12
I.7.2 Populasi dan Sampling.....	12
I.7.3 Metode Pengumpulan Data.....	13
I.7.4 Metode Pengukuran Data.....	14
I.7.5 Metode Pengujian Instrumen.....	14

I.7.6 Metode Analisis Data.....	17
I.8 Sistematika Penulisan.....	25
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>27</b>
II.1 Pemasaran.....	27
II.2 Manajemen Pemasaran.....	29
II.3 Pemasaran Jasa.....	30
II.3.1 Bauran Pemasaran Jasa.....	31
II.4 Karakteristik Jasa.....	33
II.4.1 Atribut-atribut dalam Karakteristik Jasa.....	34
II.5 Hubungan Pemasaran.....	36
II.6 Kualitas Keterhubungan.....	37
II.4.1 Atribut-atribut dalam Kualitas Keterhubungan.....	39
II.7 Perilaku Konsumen.....	41
II.8 Sikap.....	46
II.9 Loyalitas.....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
III.1 Tempat Penelitian.....	48
III.2 Populasi dan Sampling.....	48
III.3 Metode Pengumpulan Data.....	49
III.4 Metode Pengukuran Data.....	50

III.5 Metode Pengujian Instrumen.....	50
III.5.1 Uji Validitas Kuesioner.....	50
III.5.2 Uji Realibilitas Kuesioner.....	51
III.6 Metode Analisis Data.....	53
III.6.1 Analisis Mean Arithmatic.....	54
III.6.2 Analisis Korelasi Berganda.....	56
III.6.3 Analisis Regresi.....	59
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>62</b>
IV.1 Analisis Pengujian Instrumen.....	63
IV.1.1 Uji Validitas Kuesioner.....	64
IV.1.2 Uji Realibilitas Kuesioner.....	69
IV.2 Analisis Mengenai Sikap Konsumen Terhadap Karakteristik Jasa dan Tingkat Kualitas Keterhubungan .....	71
IV.2.1 Analisis Sikap Konsumen Terhadap Karakteristik Jasa.....	71
IV.2.2 Analisis Tingkat Kualitas Keterhubungan .....	75
IV.3 Analisis Hubungan antara Sikap Konsumen terhadap Karakteristik Jasa dengan Kualitas Keterhubungan .....	78
IV.3.1 Analisis Hubungan antara Sikap Konsumen terhadap Bukti Fisik dengan Kualitas Keterhubungan.....	78
IV.3.2 Analisis Hubungan antara Sikap Konsumen terhadap Karyawan dengan Kualitas Keterhubungan.....	80

IV.3.3 Analisis Hubungan antara Sikap Konsumen terhadap Proses dengan Kualitas Keterhubungan.....	82
IV.4 Analisis Pengaruh Terhadap Loyalitas yang Diakibatkan oleh Sikap Konsumen Terhadap Karakteristik Jasa dan Kualitas Keterhubungan Konsumen.....	84
IV.4.1 Analisis Pengaruh Terhadap Loyalitas yang diakibatkan oleh Sikap Konsumen Terhadap Karakteristik Jasa.....	84
IV.4.1 Analisis Pengaruh Terhadap Loyalitas yang diakibatkan oleh Kualitas Keterhubungan Konsumen.....	86
BAB V KESIMPULAN.....	89
V.1 Kesimpulan.....	89
V.2 Saran.....	91
V.3 Keterbatasan Penelitian.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96

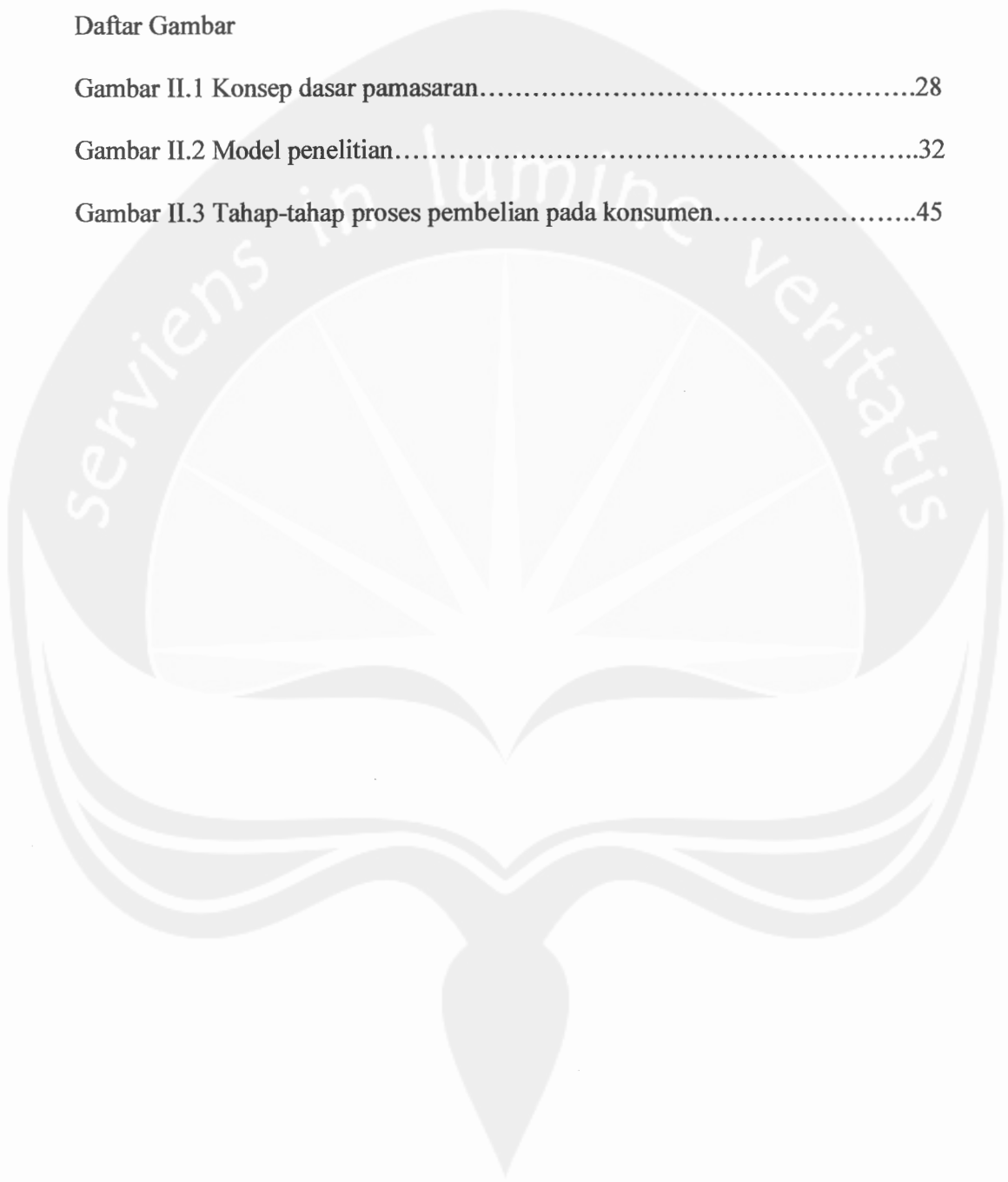
## Daftar Tabel

Tabel IV.1 Hasil uji Validitas untuk item pertanyaan dalam atribut Bukti Fisik.....	65
Tabel IV.2 Hasil uji Validitas untuk item pertanyaan atribut sikap terhadap Karyawan.....	66
Tabel IV.3 Hasil uji Validitas untuk item pertanyaan atribut sikap terhadap Proses.....	66
Tabel IV.4 Hasil uji Validitas untuk item pertanyaan variabel Kepuasan konsumen.....	67
Tabel IV.5 Hasil uji Validitas untuk item pertanyaan variabel Kepercayaan konsumen.....	68
Tabel IV.6 Hasil uji Validitas untuk item pertanyaan variabel Komitmen konsumen.....	68
Tabel IV.7 Hasil uji Validitas untuk item pertanyaan variabel Loyalitas konsumen.....	69
Tabel IV.8 Hasil Uji Realibitas Kuesioner.....	71
Tabel IV.9 Analisis sikap konsumen terhadap bukti fisik.....	72
Tabel IV.10 Analisis sikap konsumen terhadap karyawan.....	73
Tabel IV.11 Analisis sikap konsumen terhadap proses.....	74
Tabel IV.12 Analisis tingkat kepuasan konsumen.....	75
Tabel IV.13 Analisis tingkat kepercayaan konsumen.....	76
Tabel IV.14 Analisis tingkat komitmen konsumen.....	77

Tabel IV.15 Analisis korelasi sikap terhadap bukti fisik dengan kualitas keterhubungan.....	78
Tabel IV. 16 Analisis korelasi sikap terhadap karyawan dengan kualitas keterhubungan.....	80
Tabel IV. 17 Analisis korelasi sikap terhadap proses dengan kualitas keterhubungan.....	82
Tabel IV.18 Analisis regresi terhadap loyalitas yang diakibatkan oleh sikap konsumen.....	84
Tabel IV.19 Analisis regresi terhadap loyalitas yang diakibatkan oleh kualitas keterhubungan.....	86

**Daftar Gambar**

Gambar II.1 Konsep dasar pemasaran.....	28
Gambar II.2 Model penelitian.....	32
Gambar II.3 Tahap-tahap proses pembelian pada konsumen.....	45



## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat permohonan pengisian kuesioner kepada responden.....	97
Lampiran 2. Kuesioner.....	98
Lampiran 3. Data Primer.....	101
Lampiran 4. Output Uji Validitas dan Relibitas.....	107
Lampiran 5. Output Mean Arithmetic.....	119
Lampiran 6. Output Korelasi.....	120
Lampiran 7. Output Regresi.....	121
Lampiran 8. Tabel R.....	123
Lampiran 9. Tabel T.....	124