

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS
CENDANA MOTOR DI KECAMATAN KUPANG TIMUR,
KUPANG, NTT**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen

(S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Wilhelmus Pranoto Ndjurumana

NPM : 13 03 20813

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS
CENDANA MOTOR DI KECAMATAN KUPANG TIMUR,
KUPANG, NTT

Disusun Oleh :

Wilhelmus Pranoto Ndjurumana

NPM : 13 03 20813

Telah dibaca Oleh :

Dosen Pembimbing



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Tanggal 13 Desember 2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS
CENDANA MOTOR DI KECAMATAN KUPANG TIMUR,
KUPANG, NTT**

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

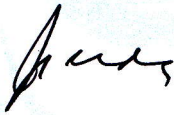
Wilhelmus Pranoto Ndjurumana

NPM : 13 03 20813

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Pendaaran pada tanggal 6 Januari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

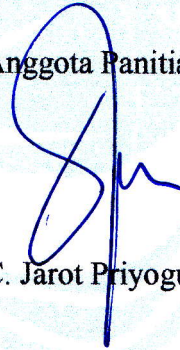
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.

Anggota Panitia Penguji



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Yogyakarta, 10 Januari 2020

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

PERNYATAAN

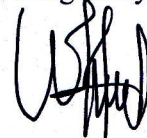
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS
CENDANA MOTOR DI KECAMATAN KUPANG TIMUR,
KUPANG, NTT**

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

Yogyakarta, 13 Desember 2019

Yang menyatakan



Wilhelmus Pranoto Ndjurumana

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, berkat, bimbingan dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS CENDANA MOTOR DI KECAMATAN KUPANG TIMUR, KUPANG, NTT”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dan motivasi yaitu kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat dan anugerah yang diberikanNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan secara penuh hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan layanan kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
4. Keluarga tercinta, Bapa, Mama, Mbak Mitha yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan kasih sayang untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Joice Ayustien Helena Ga dan keluarga yang telah mendoakan, mendukung dan memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besar PERKURAY yang telah menjadi keluarga kedua dan memberikan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman Kos Permata yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Serta seluruh teman dan pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 13 Desember 2019

Penulis

Wilhelmus Pranoto Ndjurumana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”
(Filipi 4:13)**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

TUHAN Yesus Kristus
Orang Tua dan Keluarga Tercinta

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kualitas Layanan	11

2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan	12
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan	13
2.2. Kepuasan Konsumen	16
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.2.2. Dimensi Kepuasan Konsumen	20
2.2.3. Manfaat Kepuasan Konsumen	22
2.3. Loyalitas Pelanggan	23
2.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan	26
2.4. Penelitian Terdahulu	28
2.5. Hipotesis Pengembangan	35
2.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.5.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	37
2.5.4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi	38
2.6. Kerangka Pemikiran	39
BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian	40

3.2. Populasi dan Sampel	40
3.2.1. Populasi.....	40
3.2.2. Sampel.....	41
3.3. Teknik Pengambilan Sampel	41
3.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1. Jenis Data.....	42
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
3.5.1. Definisi Operasional	43
3.5.2. Pengukuran Variabel.....	45
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen-instrumen Penelitian	45
3.6.1. Uji Validitas	45
3.6.2. Uji Reliabilitas	47
3.7. Metode Analisis Data.....	48
3.7.1. Analisis Frekuensi Karakteristik Responden	48
3.7.2. Analisis Frekuensi Deskripsi Variabel.....	48
3.7.3. Analisis Kuantitatif (Uji Hipotesis)	48
3.7.3.1. Analisis Regresi Linier Sederhana	48
3.7.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.7.3.3. Uji Signifikan t (Uji t).....	50
3.7.3.4. Uji Signifikan F (Uji F).....	51
3.7.3.5. Koefisien Detrminasi (R^2).....	52
3.7.3.6. Analisis Jalur	52

3.8. <i>One Way ANOVA</i>	56
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Karakteristik Responden	58
4.2. Analisis Regresi Sederhana	60
4.2.1 Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.2.2 Pengujian Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.2.3 Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
4.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	63
4.4. Uji Beda	65
4.4.1. Analisis Uji Beda berdasarkan Jenis Kelamin terhadap Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan.....	65
4.4.2. Analisis Uji Beda berdasarkan Pendapatan terhadap Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan.....	66
4.5. Pembahasan.....	68
BAB V. PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Implikasi Manajerial dan Saran	72
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya	73

DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

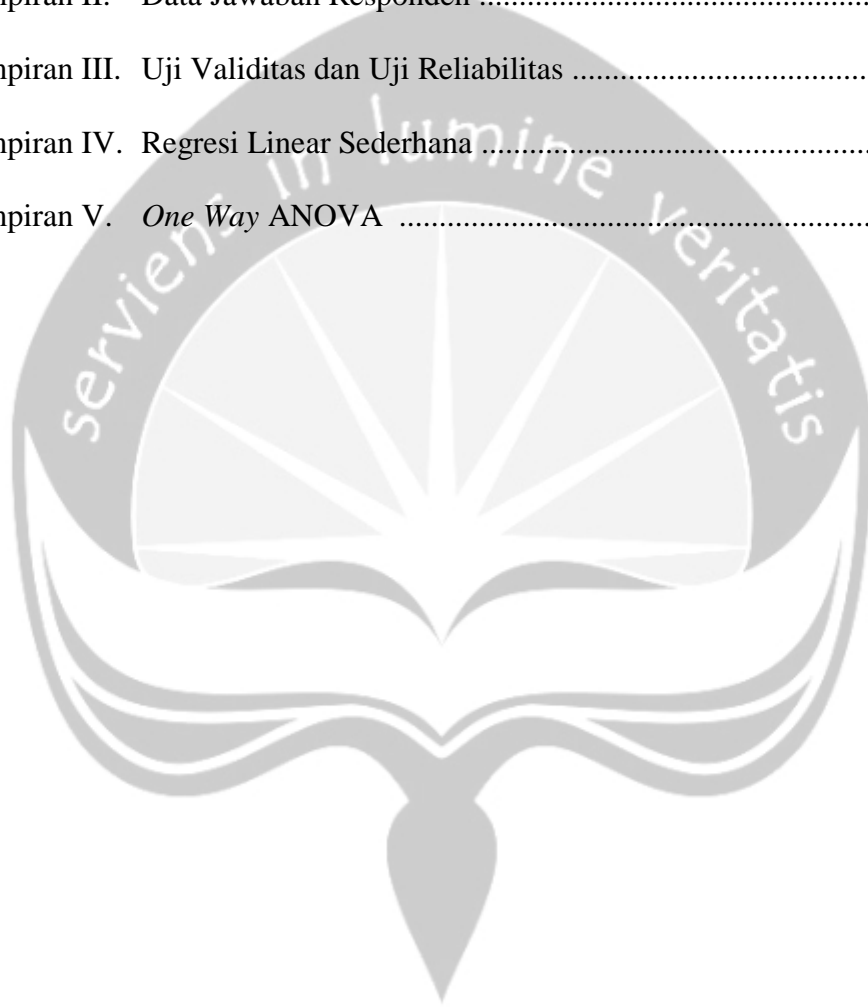
	Hal.
Tabel 1.1. Dimensi Kualitas Layanan	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Defenisi Operasional	43
Tabel 3.2. Hasil Uji Validasi	46
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.1. Distribusi Jumlah Kuesioner	57
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4.3. Umur Responden	59
Tabel 4.4. Pendapatan Responden	59
Tabel 4.5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Independen Kualitas Layanan terhadap Variabel Dependen Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4.6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Independen Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Dependen Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Independen Kualitas Layanan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 4.8. Hasil Mediasi.....	64
Tabel 4.9. Hasil Uji Beda berdasarkan Jenis Kelamin terhadap Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan.....	66
Tabel 4.10. Hasil Uji Beda berdasarkan Pendapatan terhadap Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Data Pertumbuhan Sepeda Motor	1
Gambar 1.2. Pertumbuhan Pelanggan AHASS Cendana Motor.....	5
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1. Hubungan antara Variabel Independen, Mediator dan Dependen	53
Gambar 3.2. Jenis-Jenis Mediasi dan Non Mediasi	55
Gambar 4.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran I. Kuesioner	78
Lampiran II. Data Jawaban Responden	83
Lampiran III. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	86
Lampiran IV. Regresi Linear Sederhana	93
Lampiran V. <i>One Way</i> ANOVA	97



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS
CENDANA MOTOR DI KECAMATAN KUPANG TIMUR,
KUPANG, NTT

Wilhelmus Pranoto Ndjurumana

NPM : 13 03 20813

Pembimbing : Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jalan Babarsari 43 – 44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, dan mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada Bengkel AHASS Cendana Motor di Kecamatan Kupang Timur, Kupang, NTT. Sampel yang diambil adalah pelanggan Bengkel AHASS Cendana Motor. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 125 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel AHASS Cendana Motor. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan