

**PENGARUH MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Bengkel Agung Motor Purworejo)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Agung Sumantri

NPM: 180324413

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

2022

Skripsi
PENGARUH MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Bengkel Agung Motor Purworejo)

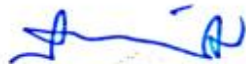


Disusun oleh:

Agung Sumantri / 180324413

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

13 Juli 2022



SURAT KETERANGAN

No. 925/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 3 Agustus 2022 dengan susunan pengujian sebagai berikut:

- | | |
|--|-----------------|
| 1. Mahestu N.Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D | (Ketua Penguji) |
| 2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. | (Anggota) |
| 3. Nadia Nila Sari, SE., MBA. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Agung Sumantri

NPM : 180324413

Dinyatakan

Lulus Tanpa Revisi

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan

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

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127

Fax : +62-274-485227

Surel : fbe@uajy.ac.id



Lembar Pernyataan

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

PENGARUH MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Pada Bengkel Agung Motor Purworejo)

Penelitian yang dilakukan ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Hasil pernyataan, ide, gagasan, kutipan baik kutipan secara langsung dan tidak langsung yang bersumber melalui ide orang lain yang dinyatakan secara tertulis di skripsi ini ada pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa plagiasi, baik sebagian dari keseluruhan skripsi ini, maka gelar dan ijazah saya peroleh dinyatakan batal atau tidak valid dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Juli 2022

Yang menyatakan,



Agung Sumantri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang telah diberikan dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Mediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan” Bengkel Agung Motor Purworejo sebagai salah satu persyaratan akhir dalam menempuh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

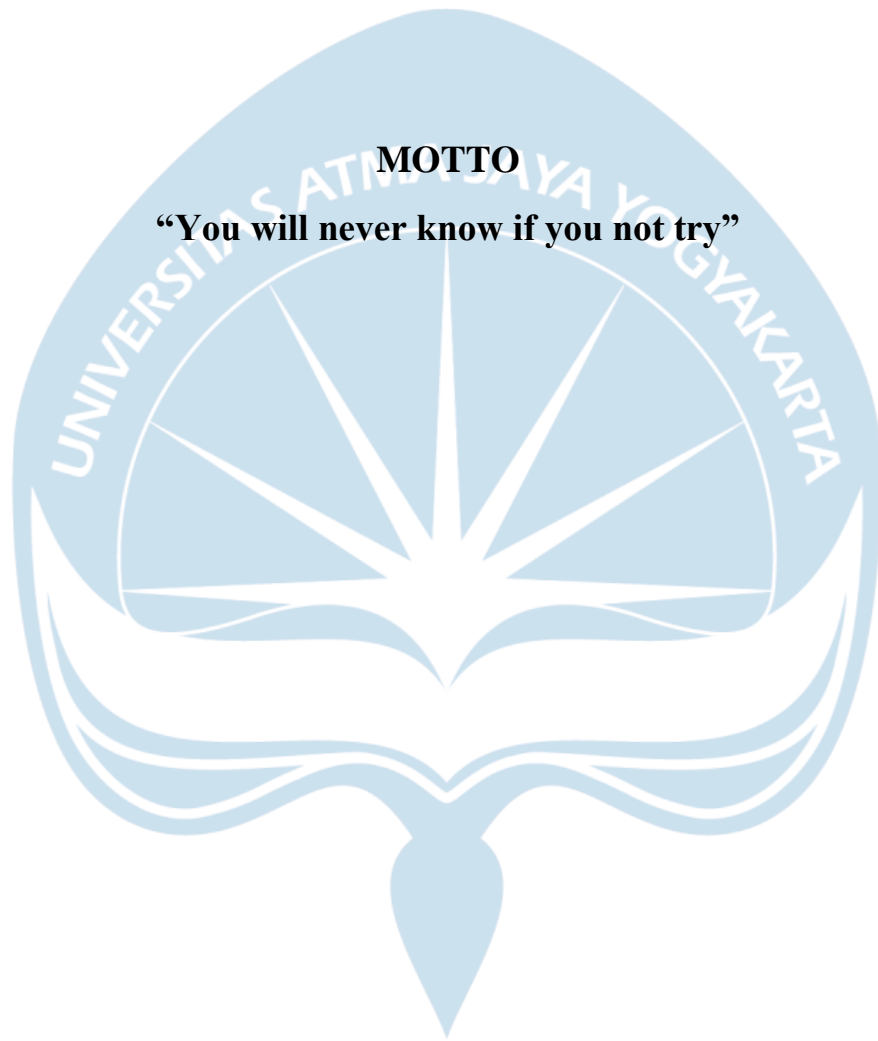
Skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik tidak lepas dari dukungan moral maupun materiil yang diberikan oleh berbagai pihak yang selalu mendampingi penulis, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat yang telah diberikan dan penyertaan kasih-Nya yang diberikan kepada kehidupan penulis.
2. Ibu Prof. Dr. Mf Sheellyana Junaedi, M.Si. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi sehingga skripsi ini mampu berjalan dan dapat diselesaikan dengan baik.
3. Kedua orang tua yaitu papa dan mama yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Yosha Melinda, Cynthia Devi, dan Priscilla Stefany selaku ketiga saudari saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan memberikan pengalaman studi yang baik selama proses perkuliahan.
6. Teman-teman seperjuangan skripsi bimbingan Prof Sheelly: Willy, Josefien, Ario, Jeklin, Icha, Laras, Michael, Yesaya, Ocha, Excel, Olin, Tita, Gilang, Sheilla, Kevin, Axel, Yosep, dan Jessica.
7. Taufik Bagja Purnama, Wandu, Redempta Ririn, Givana Gresty yang selalu bersedia untuk menjadi teman bertukar pikiran dan juga tempat untuk berkeluh kesah dalam proses penyusunan dan pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah membantu dan memberikan dukungan dengan mengisi kuesioner penelitian ini agar penulis mampu mengolah menjadi data dalam penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik dan lancar.
10. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen (HMPSM) UAJY terlebih untuk divisi Learning Resource Development (LRD) yang telah membantu berproses

Yogyakarta, 14 Juli 2022

Penulis,

Agung Sumantri



MOTTO

“You will never know if you not try”

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan	iii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Praktis.....	10
1.4.2 Manfaat Teoritis	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Loyalitas Pelanggan	21
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	22
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	30
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (X2)	30

2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	30
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	31
2.5.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan (M) sebagai variabel mediasi Terhadap Kualitas Pelayanan (X1) dan Loyalitas Pelanggan (Y)	32
2.6 Model Penelitian	33
2.7 Efek Mediasi	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi dan Subjek Penelitian	34
3.1.1 Lokasi Penelitian	34
3.1.2 Objek Penelitian	34
3.2 Desain Penelitian.....	35
3.3 Data dan Sumber Data.....	35
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.5 Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.6 Definisi Operasional.....	38
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	41
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.7.3 Koefisien Korelasi Berganda (R)	42
3.7.4 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	42
3.7.5 Uji Hipotesis	43
3.7.6 Efek Mediasi.....	43
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Pendahuluan	46
4.2 Analisis Profil Responden.....	46
4.2.1 Jenis Kelamin	47
4.2.2 Usia.....	47
4.2.3 Pendapatan Rata – Rata Responden per Bulan.....	48
4.2.4 Manfaat Kendaraan Mobil Responden	48
4.2.5 Jenis dan Tipe Kendaraan Mobil Responden	49
4.2.6 Pengeluaran Biaya Service Responden	49

4.2.7 Pelayanan Jasa di Bengkel Berdasarkan Kebutuhan Responden	50
4.2.8 Alasan Memilih Pelayanan Jasa di Bengkel Agung Motor Purworejo	50
4.3 Uji Validitas	51
4.4 Uji Reliabilitas.....	52
4.5 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	52
4.5.1 Kualitas Pelayanan	53
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.7 Uji Mediasi.....	59
4.7.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	59
4.8 Pembahasan.....	60
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.8.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.8.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.8.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	63
BAB V	64
PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Implikasi Manajerial	66
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
Lampiran I.....	73
Hasil Pilot Study	73
Lampiran II	81
Profil Responden dan Pertanyaan Filter.....	81
LAMPIRAN III.....	84
Profiling Responden dan Jawaban Pertanyaan.....	84
LAMPIRAN IV	156

DATA PENELITIAN	156
Lampiran V	176
Hasil Uji SPSS	176
Lampiran VI.....	186
Jurnal Acuan.....	186



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Penjualan Mobil di Indonesia Tahun 2017-2020.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Mobil di Kota Purworejo Tahun 2017-2019.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata- Rata per Bulan.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Manfaat Kendaraan Mobil.....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis dan Tipe Kendaraan Mobil.....	47
Tabel 4.6 Rata- Rata Pengeluaran Biaya Service di Bengkel Agung Motor.....	48
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan Jasa di Bengkel Agung Motor Purworejo.....	48
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Memilih Pelayanan Jasa di Bengkel Agung Motor.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.11 Kategori Rata – Rata Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.12 Kategori Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.13 Kategori Rata – Rata Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4.14 Penilaian Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.15 Penilaian Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.16 Penilaian Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	56
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Mediasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Model Penelitian.....	23
Gambar 3.1 Hubungan Antar Variabel Independen, Mediator, dan Dependen.....	44
Gambar 4.1 Mediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	58



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Bengkel Agung Motor Purworejo)

Agung Sumantri

Sheellyana Junaedi

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

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian pengaruh positif kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bengkel Agung Motor Purworejo. Objek penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Agung Motor. Responden dalam penelitian ini sejumlah 181 responden yang sudah pernah menggunakan pelayanan jasa di bengkel atau lebih dari dua kali menggunakan jasa pelayanan di bengkel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yang mengumpulkan data melalui *google form* menggunakan skala likert 5 poin. Analisis data dilakukan dengan SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hasil signifikan positif antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan hasil signifikan positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan terdapat pengaruh mediasi kepuasan pelanggan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan