

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan Kesadaran Merek
sebagai Variabel Moderasi
(Studi Kasus pada PT FIF Group Cabang Cirebon)**



Disusun oleh :

Bonaventura Ningko Wijanarko

NPM: 200325503

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Skripsi

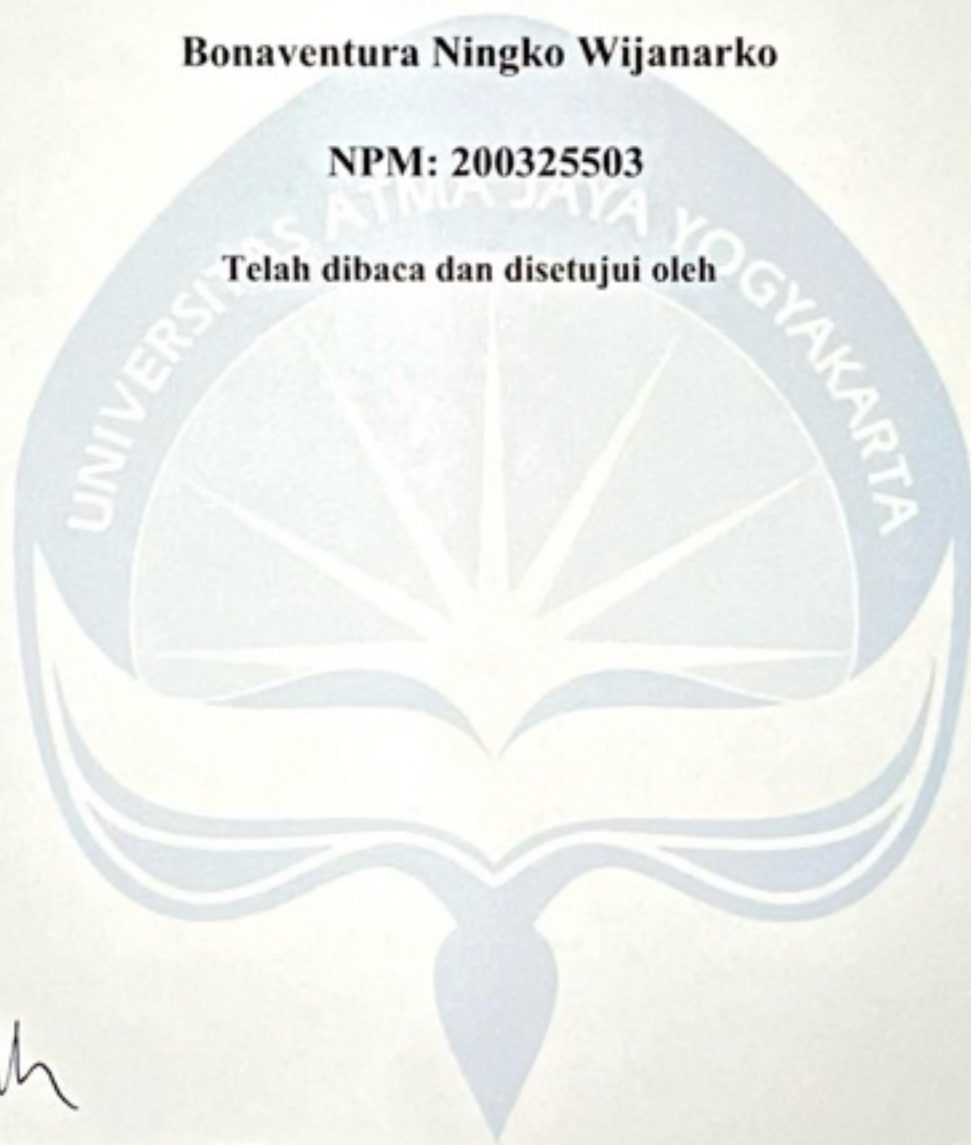
**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan dengan Kesadaran Merek sebagai Variabel Moderasi
(Studi Kasus pada PT FIF Group Cabang Cirebon)**

Disusun oleh :

Bonaventura Ningko Wijanarko

NPM: 200325503

Telah dibaca dan disetujui oleh



Pembimbing

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

14 Mei 2024

Skripsi

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan dengan Kesadaran Merek sebagai Variabel Moderasi
(Studi Kasus pada PT FIF Group Cabang Cirebon)**

Disusun oleh :

Bonaventura Ningko Wijanarko

NPM : 200325503

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 07 Juni 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai
salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen
(SI)*(Program Studi Manajemen)

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., M.Sc.



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Yogyakarta, 07 Juni 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

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

PERNYATAAN

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

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan
Kesadaran Merek sebagai Variabel Moderasi
(Studi Kasus pada PT FIF Group Cabang Cirebon)**

Benar benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan 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, 16 Mei 2024

Yang menyatakan



Bonaventura Ningko Wijanarko

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kesadaran Merek sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada PT FIF Group Cabang Cirebon)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Universitas Atmajaya Yogyakarta yang dapat terselesaikan dengan lancar tanpa adanya suatu kendala yang berarti.

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang turut serta memberikan dorongan, dukungan, bimbingan dan semangat selama proses penyusunan tugas akhir skripsi diantaranya :

1. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan terhadap pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir dengan sangat baik.
2. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
3. Marcella Renjana yang telah memberikan doa, dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
4. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, doa, dan kerjasama selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
5. Konsumen PT FIF Group Cabang Cirebon yang telah berpartisipasi dengan memberikan jawaban dalam kuisisioner yang telah disebarakan.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kesadaran Merek sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada PT FIF Group Cabang Cirebon)”**. Dengan kerendahan hati penulis memohon maaf jika terdapat kekurangan dalam penyusunan dan hasil skripsi. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi segala pihak yang terkait dengan topik yang telah diteliti.

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan
Kesadaran Merek sebagai Variabel Moderasi
(Studi Kasus pada PT FIF Group Cabang Cirebon)**

Disusun oleh :

Bonaventura Ningko Wijanarko

NPM: 200325503

Pembimbing

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Abstrak

Berdasarkan data yang diperoleh dari Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) dalam *Katadata.com*, volume penjualan sepeda motor domestik tahunan mengalami fluktuasi terutama pada tahun 2020 dimana seluruh dunia menghadapi wabah *Covid-19*. Dengan hadirnya wabah tersebut mengakibatkan daya beli masyarakat menurun sehingga mengurangi minat mereka untuk membeli kendaraan sepeda motor. Setelah melakukan analisis dengan mengunpulkan beberapa artikel dapat disimpulkan bahwa salah satu penyebab kenaikan penjualan sepeda motor yang terjadi pasca pandemi tidak signifikan dikarenakan banyak masyarakat yang mengeluhkan layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pembiayaan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Leasing* tersebut tidak maksimal dan cenderung melanggar hukum yang berlaku di Indonesia sendiri.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kesadaran merek sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan pada PT FIF Group Cabang Cirebon dengan populasi yaitu konsumen perusahaan berjumlah 195 populasi. Dalam melakukan penelitian, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *slovin*

dimana teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda dan *Moderated Regression Analysis* dengan aplikasi SPSS pada tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa semua hipotesis yang ditawarkan semuanya berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini dibuktikan H1 kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada tingkat signifikansi 0.00, lalu penelitian ini juga membuktikan H2 bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dalam hasil regresi moderasi dapat diketahui H3 bahwa kesadaran merek mampu memoderasi secara positif (memperkuat) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, dan Kesadaran merek

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR	8
2.1 Kualitas Layanan.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Kesadaran Merek.....	10
2.4 Loyalitas Pelanggan	11
2.5 Penelitian terdahulu.....	12
2.6 Pengembangan Hipotesis	17

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Waktu, Tempat, Objek Penelitian.....	21
3.2 Populasi.....	21
3.3 Sampel	21
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.5 Prosedur Penelitian	23
3.6 Jenis Data dan Sumber Data Penelitian	23
3.7 Pengukuran Variabel.....	24
3.8 Definisi Operasional	24
3.9 Metode Pengujian Instrumen Penelitian	29
3.9.1 Uji Validitas.....	29
3.9.2 Uji Reliabilitas	30
3.9.3 Multiple Linear Regression Test.....	30
3.9.4 Moderated Regression Analyze (MRA)	31
3.10 Uji Hipotesis	31
3.10.1 Uji statistik t.....	31
3.10.2 Uji Statistik F.....	32
3.10.3 Koeffisien Determinasi (R^2).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.2 Karakteristik Responden.....	34
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	36
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	36
4.3.2 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	37
4.3.3 Uji Statistik t	38
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	40
4.3.5 Moderated Regression Analyze (MRA)	40
4.3.6 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	42
4.3.7 Uji Statistik t	43
4.3.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	44

4.4 Pembahasan	45
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
4.4.2 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan	46
4.4.3 Kesadaran Merek Memoderasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	47
BAB V PENUTUP	49
5.1 Profil Responden	49
5.2 Kesimpulan.....	49
5.3 Implikasi Manajerial	50
5.4 Keterbatasan penelitian.....	52
5.5 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Sepeda Motor Domestik (2013-2023).....	2
Gambar 2.1 Model Riset	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 4.1 Uji Validitas	33
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	34
Tabel 4.1 Analisis Regresi Coefficients	36
Tabel 4.2 Uji F	37
Tabel 4.3 Model Summary	40
Tabel 4.4 Analisis Regresi Moderasi Coefficients	41
Tabel 4.5 Uji F	42
Tabel 4.6 Model Summary	44