

**PENGARUH KEPUASAN
PADALLOYALITAS PELANGGAN:
PENGUJIAN KOMITMEN SEBAGAI VARIABEL
PEMEDIASI**

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



Disusun oleh:

Ribka Steffina Meidiana

NPM: 10 03 18182

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
MEI 2014

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN
PADA LOYALITAS PELANGGAN: PENGUJIAN KOMITMEN
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

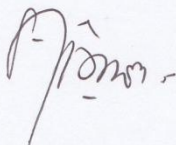
Disusun oleh:

Ribka Steffina Meidiana

NPM: 10 03 18182

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. J. Ellyawati, MM.

6 Juni 2014

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN
PADA LOYALITAS PELANGGAN: PENGUJIAN KOMITMEN
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Ribka Steffina Meidiana

NPM: 10 03 18182

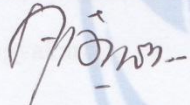
telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 11 Juli 2014

**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Program Studi Manajemen**

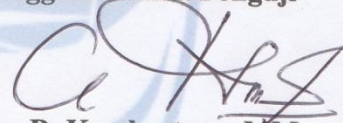
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Dr. J. Ellyawati, MM

Anggota Panitia Penguji



Drs. D. Koeshartono, MM



Dra. AM. Rosa Widjojo, MBA

Yogyakarta, 16 Juli 2014

**a.n. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Wakil Dekan I



A. Jatmiko Wibowo, SE., SIP., MSF

PERNYATAAN

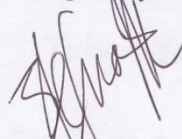
Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KEPUASAN PADA LOYALITAS PELANGGAN: PENGUJIAN KOMITMEN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide-ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini dalam bentuk catatan dan daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruh karya tulis ini, maka saya bersedia melepaskan keputusan dan gelar yang saya peroleh dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 30 Mei 2014

Yang menyatakan



Ribka Steffina Meidiana

Tiada yang mustahil dan tiada yang sukar

bila Roh Allah turut bekerja

Tiada yang mustahil bagi orang percaya

karna Roh Allah turut bekerja diantara kita

He works in ways we can not see,

He will make a way for me..

Kupersembahkan Skripsi ini teruntuk:

Tuhan Yesus

Alm. Emak Ida Satria terkasih

Papi & Mami tercinta

Saudara & Sahabatku tersayang

My one and only, Rian Julianto

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kasih dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SI) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak yang bersifat langsung maupun tidak langsung, tugas akhir ini tidak akan terselesaikan. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menguatkan dalam menempuh studi S1 serta memampukan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi.
2. Papi dan Mami yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan material maupun spiritual untuk keberhasilan penulis.
3. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM. selaku dosen pembimbing yang selama ini dengan penuh kasih dan kesabaran telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Rektor beserta Dekan, Segenap Dosen dan karyawan bagian akademik, tata usaha, bagian pengajaran, unit perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan tulus kepada penulis untuk memperoleh pengetahuan yang lebih baik.

5. Kekasihku, Rian Julianto yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar penulis tidak cepat menyerah dan putus asa ketika menghadapi kesulitan pada saat proses penyusunan skripsi.
6. Temanku Christian Herbowo yang selalu menyempatkan waktu untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi.
7. Sahabat-sahabatku, Iyut, Vera, Yeye, Chyntia, Angel dan seluruh sahabatku yang ada di FE UAJY yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi.

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 30 Mei 2014

Penulis,

Ribka Steffina Meidiana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Definisi Operasional.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2. Komitmen Pelanggan	11
2.2.1. Pengertian Komitmen Pelanggan	12

2.2.2. Komponen dalam Komitmen	13
2.3. Loyalitas Pelanggan.....	14
2.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
2.3.2. Jenis Loyalitas	15
2.3.3. Pengukuran Loyalitas Pelanggan	17
2.4. Penelitian Terdahulu.....	18
2.5. Pengembangan Hipotesis.....	23
2.5.1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Komitmen.....	23
2.5.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Secara Langsung pada Loyalitas.....	24
2.5.3. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas dengan Komitmen sebagai Variabel Pemediasi	25
2.6. Kerangka Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Data dan Sumber Data	27
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.3. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.4. Metode Pengumpulan Data	28
3.5. Metode Pengukuran Data	29
3.6. Metode Pengujian Instrumen.....	30
3.6.1. Uji Validitas.....	30
3.6.2. Uji Reliabilitas	30
3.7. Metode Analisis Data	31
3.7.1. Analisis <i>Crosstabs</i>	31
3.7.2. Analisis Regresi	31
3.7.3. Pengujian Variabel Mediasi.....	34
BAB IV ANALISIS DATA	38
4.1. Pengujian Instrumen	38

4.2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	40
4.3. Uji Perbedaan Faktor Demografi dengan Klasifikasi Hotel	42
4.4. Analisis Regresi	46
4.4.1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Komitmen	46
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Secara Langsung pada Loyalitas	47
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Komitmen pada Loyalitas	49
4.5. Pengujian Variabel Mediasi	50
4.6. Pembahasan Analisis	52
4.6.1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Komitmen	52
4.6.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Secara Langsung pada Loyalitas	52
4.6.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Komitmen pada Loyalitas	53
4.6.4. Komitmen Sebagai Variabel Pemediasi	54
 BAB VPENUTUP.....	 55
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Implikasi Manajerial	56
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	 59

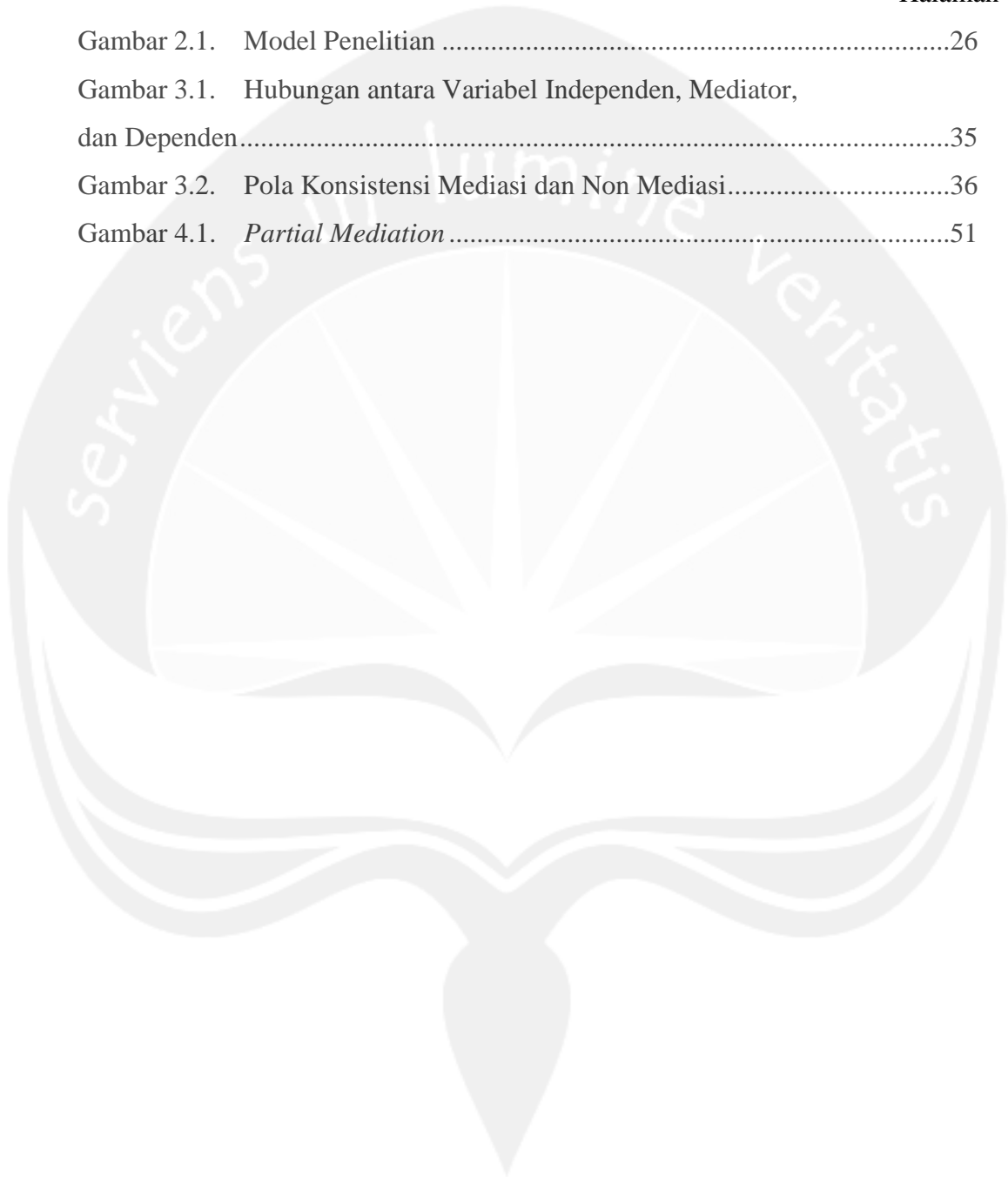
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang Menurut Provinsi di Indonesia.....	1
Tabel 2.1. Empat Jenis Loyalitas	16
Tabel 2.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu Mengenai Kepuasan Pelanggan, Komitmen, dan Loyalitas	19
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender.....	40
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	41
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Klasifikasi Hotel	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Perbedaan antara Gender dengan Klasifikasi Hotel.....	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Perbedaan antara Usia dengan Klasifikasi Hotel.....	43
Tabel 4.8. Hasil Uji Uji Perbedaan antara Pendapatan per Bulan dengan Klasifikasi Hotel.....	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Komitmen.....	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Secara Langsung pada Loyalitas	48
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Komitmen pada Loyalitas	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	26
Gambar 3.1. Hubungan antara Variabel Independen, Mediator, dan Dependen.....	35
Gambar 3.2. Pola Konsistensi Mediasi dan Non Mediasi.....	36
Gambar 4.1. <i>Partial Mediation</i>	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuisisioner
Lampiran II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran III	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
Lampiran IV	Analisis Crosstabs
Lampiran V	Analisis Regresi
Lampiran VI	Data Jawaban Responden
Lampiran VII	Tabel Distribusi T
Lampiran VIII	Tabel Distribusi F
Lampiran IX	Tabel Distribusi R

PENGARUH KEPUASAN PADA LOYALITAS PELANGGAN: PENGUJIAN KOMITMEN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

Disusun oleh:
Ribka Steffina Meidiana
NPM: 10 03 18182

Pembimbing
Dr. J. Ellyawati, MM.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas tamu hotel dengan komitmen sebagai variabel pemediiasi. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh warga Yogyakarta yang pernah bermalam di hotel. Sampel dalam penelitian ini ialah warga Yogyakarta kelas menengah atas yang dalam kurun waktu enam bulan terakhir pernah bermalam minimal di hotel bintang tiga. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisioner pada 210 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif statistik, analisis crosstabs, analisis regresi sederhana, serta analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh secara langsung yang signifikan dan positif pada loyalitas tamu hotel dan komitmen terbukti sebagai *partial mediation* atau berfungsi memediiasi secara parsial hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu hotel.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Komitmen, dan Loyalitas.