

**PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DI UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

**Skripsi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Ekonomi (S 1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
ALBERT YULIUS MANDENO
NPM : 07 03 16674**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
November, 2014**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Disusun oleh :
Albert Yulius Mandeno
NPM : 07 03 16674**

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



Dr. MF. Shellyana Junaedi, S.E., M.SI

17 November 2014

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DI UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Albert Yulius Mandeno

NPM : 07 03 16674

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 10 Desember
2014 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta.**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Dr. J. Ellyawati, MM.

Anggota Panitia Penguji



Dr. MF. Shellyana Junaedi, S.E., M.SI



E. Dita Septiari, S.E., MSc.

Yogyakarta, 23 Januari 2015

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



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

PERNYATAAN

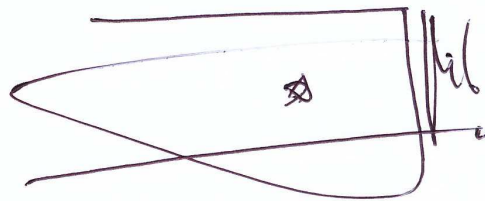
Saya yang bertanda tangan di bawah ini sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

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 dikemudian 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, 17 November 2014

Yang Menyatakan

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, stylized loop on the left and a vertical line on the right with a small flourish at the top.

Albert Yulius Mandeno

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala anugerah yang telah diberikanNYA kepada penulis. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh oleh penulis dalam menyelesaikan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Atma jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini melibatkan banyak pihak yang selalu menjadi sumber inspirasi, semangat, tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus Sang Juru Selamat dan Bunda Maria** yang selalu mendengarkan doa-doa, menjadi sumber inspirasi serta memberikan karunianya dalam penulisan skripsi ini.
2. **Dr. MF. Shellyana Junaedi, S.E., M.SI. selaku dosen pembimbing** yang telah sabar dan bersedia memberikan waktunya dalam membimbing penulis dari awal hingga akhir penyelesaian tugas akhir ini.
3. **Keluarga Penulis, Orang tua penulis, Papa, Mama, Mas Edward, Mas Roni, Mbak Putri, Dek Engelina** yang selalu memberikan doa, nasihat, kasih sayang dan dukungan materi dari awal kuliah hingga akhir kepada penulis.
4. **Kedua Anakku Anggraini Clara Maria Mandeno dan Altheya Paramita Julia Mandeno, beserta ibunya Ade Puteri Kurnia.** Atas dukungan, doa dan kasih selama ini.

5. **Senat Mahasiswa.** Khususnya **Irene Dyanrini Pawe Dale, Dyah Suryandari, Yohanes Paulus Wisnu Hartoko, I Ketut Ferry Adi Surya, Stephanus Andy Wijaya, I Ketut Gede Davin Prasada, Ivan Bembi Hariyanto, dan Fabianus.** Banyak sekali pelajaran, kenangan dan suka duka yang kita lalui sejak pertama berjumpa dan bertugas di Senat Mahasiswa. Terima kasih atas doa dan bantuan kalian pada saat dulu, sekarang dan hingga hari esok.
6. **SAD secara khusus.** *I prove it to you, i can finish it. Because actually you're the soul. Only God, you and i who know.*
7. **Para Sahabat Mahasiswa FE UAJY Angkatan 2007.** Terima kasih, banyak cerita dan banyak karakter yang dijumpai.
8. **Universitas Atma Jaya Yogyakarta,** yang telah memberikan ruang kesempatan untuk belajar dan belajar lagi.
9. **Kelompok 37 Pucung KKN 63, LPPM UAJY, Korps ADPL 64, Korps ADPL 65, Korps ADPL 66.** Terima kasih penulis ucapkan, khususnya untuk **Nelly Clara Lay** karena telah menjadi bagian dari akhir perjalanan pendidikan penulis di UAJY.
10. **Leonardus Gading L.R.** yang telah membantu menemani dalam penulisan skripsi ini dan **Alexander Seto** yang telah menjadi teman berlari dalam penulisan Skripsi ini.
11. **Ilmu pengetahuan dan Alam semesta** yang tak terbatas dan terus berkembang. Terima kasih atas kehadirannya dalam memperoleh kehidupan yang baik.

12. Terima kasih kepada semua **saudara** dan **sahabat** yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Maaf apabila penulis tidak dapat menyebutkan satu per satu.

Penulis

ALBERT YULIUS MANDENO

HALAMAN MOTTO

Semua Orang adalah Guru, Alam Raya Sekolah Ku

Gantungkan cita-cita mu setinggi langit!! Bermimpilah setinggi langit!! Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.

- Ir. Soekarno -

I'm not an idealst anymore, I'm a bitter realist.

-Gie-

The World is round. If Cubiod, there are only six viewponts.

Perjalanan Seribu Mil diawali dengan sebuah langkah.

Quem Não Vê Bem Uma Palavra, Não Pode Ver Bem Uma Alma.

”Siapa yang tidak dapat memahami makna sebuah kata, tidak akan mampu menyelami jiwa”

- Fernando Pessoa -

Nossa matéria-prima é a palavra. A palavra como som, como sentido, como prática, como senha, como signo cultural distintivo, como argamassa cultural, como história, como objeto, como entidade mutante e mutável.

- Antonio Risério -

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II	
TINJAUAN KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1. Kualitas Jasa	12
2.1.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	12
2.1.2. Dimensi-dimensi dalam Kualitas Jasa	16

2.2.	Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.1.	Definisi Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.2.	Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
2.3.	Loyalitas Konsumen	20
2.3.1.	Definisi Loyalitas Konsumen	20
2.3.2.	Konsep Loyalitas Konsumen	21
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	24
2.5.	Hipotesis Penelitian	25
2.6.	Kerangka Pemikiran Teoritis	27

BAB III

METODE PENELITIAN 29

3.1.	Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.1.1.	Lokasi Penelitian	29
3.1.2.	Objek Penelitian.....	29
3.1.3.	Subjek Penelitian	30
3.2.	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.	Metode Sampling dan Pengukuran Data	30
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5.	Pengujian Instrumen Penelitian (Validitas dan Reliabilitas)	36
3.5.1.	Uji Validitas	36
3.5.2.	Uji Reliabilitas	38
3.6.	Metode Analisis Data	39

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 44

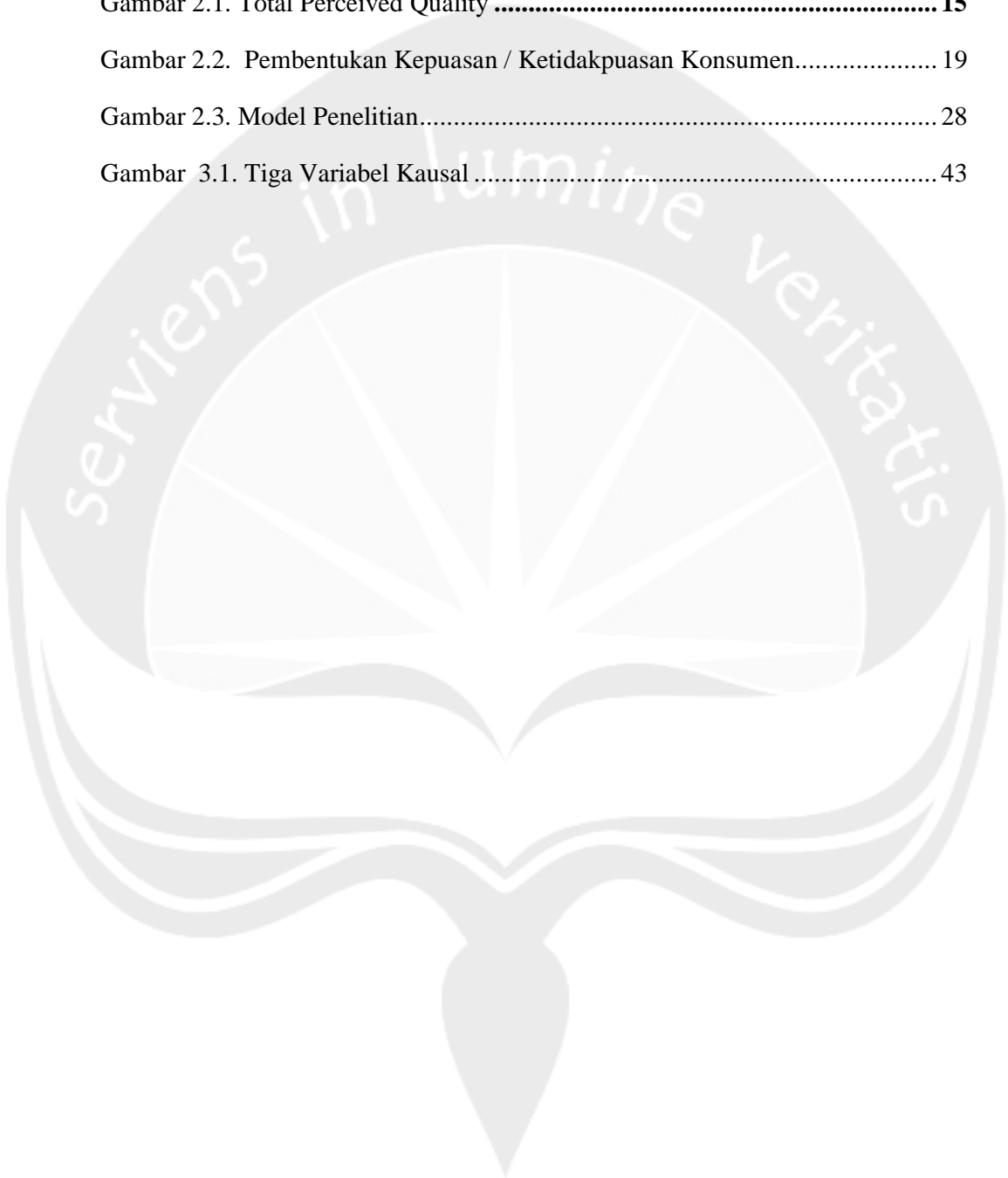
4.1.	Karakteristik Responden	45
4.2.	Analisis Regresi	47
4.3.	Pengaruh Kualitas Jasa Pada Kepuasan Konsumen	48
4.4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	51
4.5.	Pengaruh Kualitas Jasa pada Loyalitas Konsumen	53
4.6.	Analisis Mediasi	56
4.7.	Pembahasan Analisis dan Diskusi	57
4.7.1.	Pengaruh Kualitas Jasa (Kehandalan, Daya Danggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) pada Kepuasan Konsumen	58
4.7.2.	Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	58
4.7.3.	Pengaruh Kualitas Jasa (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) pada Loyalitas Konsumen	59
4.7.4.	Kepuasan Konsumen sebagai mediasi antara Kualitas Jasa pada Loyalitas Konsumen	60
BAB V 61		
PENUTUP		61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Implikasi Manajerial	63
5.3.	Keterbatasan Penelitian	64
5.4.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 2013 Top 100 Universities in Indonesia	3
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Baru Per Tahun Akademik.....	6
Tabel 2.1 Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen.....	12
Tabel 2.2 Perbedaan Antara Kualitas Produk dan Jasa	13
Tabel 2.3 Atribut dan Dimensi Model <i>Service Quality</i>	17
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Semester Gasal 2014/2015.....	31
Tabel 3.2 Jumlah Sampel.....	32
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.1 45Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Jasa Pada Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Jasa Pada Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 4.5 Hasil Mediasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Total Perceived Quality	15
Gambar 2.2. Pembentukan Kepuasan / Ketidakpuasan Konsumen.....	19
Gambar 2.3. Model Penelitian.....	28
Gambar 3.1. Tiga Variabel Kausal	43



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	68
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN	74
LAMPIRAN 3 HASIL KUESIONER	81
LAMPIRAN 4 LAMPIRAN RELIABILITAS DAN VALIDITAS	92
LAMPIRAN 5 ANALISIS DATA PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN	100
ANALISIS DATA PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN PADA LOYALITAS KONSUMEN	101
ANALISIS DATA PENGARUH KUALITAS JASA PADA LOYALITAS KONSUMEN	102

**PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DI UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

Albert Yulius Mandeno

NPM : 07 03 16674

Dosen Pembimbing : MF. Shellyana Junaedi

ABSTRAK

Melihat fenomena yang terjadi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang setiap tahun jumlah mahasiswa baru terus meningkat, membuat penelitian di Universitas Atma Jaya Yogyakarta perlu untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pada kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pemilihan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*, sehingga responden dalam penelitian ini berjumlah 377 yang mewakili masing-masing program studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Data diperoleh dari menyebar kuisioner. Pengujian hipotesis menggunakan alat analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda, serta menjadikan variabel kepuasan konsumen sebagai mediasi.

Adapun hasil penelitian ini adalah : (1) Kualitas Jasa (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (2) Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan pada loyalitas konsumen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. (3) Kualitas Jasa (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada loyalitas konsumen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. (4) Kualitas Jasa (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) secara langsung dan signifikan pada loyalitas melalui kepuasan konsumen secara keseluruhan sebagai pemediasi komplementer.

**Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen,
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**