

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BENGKEL SEPEDA
MOTOR DI TEMANGGUNG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

MIKHAEL CHRISTIAN UTAMA

NPM : 07 03 16625

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2012

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BENGKEL
SEPEDA MOTOR YANG ADA DI TEMANGGUNG**

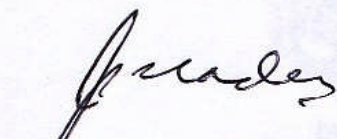
Disusun oleh :

Mikhael Christian Utama

NPM: 07 03 16625

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



Drs. P. Didit Krisnadewara, MM

Tanggal 14 Mei 2012

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR DI
TEMANGGUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Mikhael Christian Utama

NPM: 07 03 16625

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 15 Juni 2012
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM

Anggota Panitia Penguji


Drs. C. Jarot Priyogotomo, MBA


Drs. Ign. Sukirno, MS

Yogyakarta, 16 Juni 2012

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Danochwa Wahyu Ariani, SE., MT.

PERNYATAAN

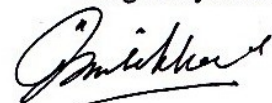
Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR YANG ADA DI TEMANGGUNG

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / 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, 14 Mei 2012

Yang menyatakan,



Mikhael Christian Utama

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, dan bimbingan-Nya untuk penulis selama pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir. Berkat kasih dan kemurahanNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR YANG ADA DI TEMANGGUNG.” Skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Berbagai kendala dan hambatan merupakan sebuah rencana Tuhan untuk membuat penulis menjadi lebih baik.

Tugas akhir ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bantuan, dorongan dan dukungan dari semua pihak yang telah banyak membantu. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas semua rahmat, berkat, cinta kasih, dan kemurahan yang diberikan kepada penulis sampai saat ini.
2. Bapak Drs. P. Didit Krisnadewara, MM, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, walaupun dalam berbagai kesibukan tetap berkenan meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan yang sangat berharga bagi penulis. Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan yang telah Bapak berikan.
3. Seluruh dosen dan staff administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

4. Papa dan Mama, atas kasih sayang yang tak tergantikan, doa, kepercayaan, dorongan, kesabaran dan semua dukungan yang sungguh luar biasa bagi penulis.
5. Ko Marvin, thanks buat doanya, semangat dan semua dukungannya.
6. My beloved Marina “uuk” Dewi, thanks buat waktu, cinta, dorongan, kepercayaan, semangat, kesabaran dan semua dukungan yang sungguh – sungguh luar biasa bagi penulis.....thanks for make my life more and more colourfull !!!
7. Seluruh keluarga dan saudara baik dari pihak Papa dan Mama, makasih ya buat semangat dan bantuan doanya.
8. Ko Ade yang sudah mau meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini dan mau menemani untuk pergi memancing ditengah kesibukan kerja yang padat....Mancing Mania....MANTAP..!!
9. Teman-teman kost “parikesit” Babarsari 41, Ko Donny, Ko Anton, Benny, Anggono (konco 5 taon), Aweng, Ko Kon-Kon, Sebastian, Ko Roni, Ko Christian, Ko Yusak (aku lulus duluan ya..^^), Ko Abom, Prima, dll.
Saat senang dan susah kalian selalu ada, saat stress selalu ngajak dolan, saat aku sakit perutpun kalian siap sedia ^_^v.
10. Teman – teman FE UAJY Basketball yang uda membagi pengalaman dan skill untuk hobi dan menunjang kesehatan penulis.
11. Teman – teman BUCKS (Basket Untuk Cari Keringat Saja) buat nasihat dan semangatnyaa..

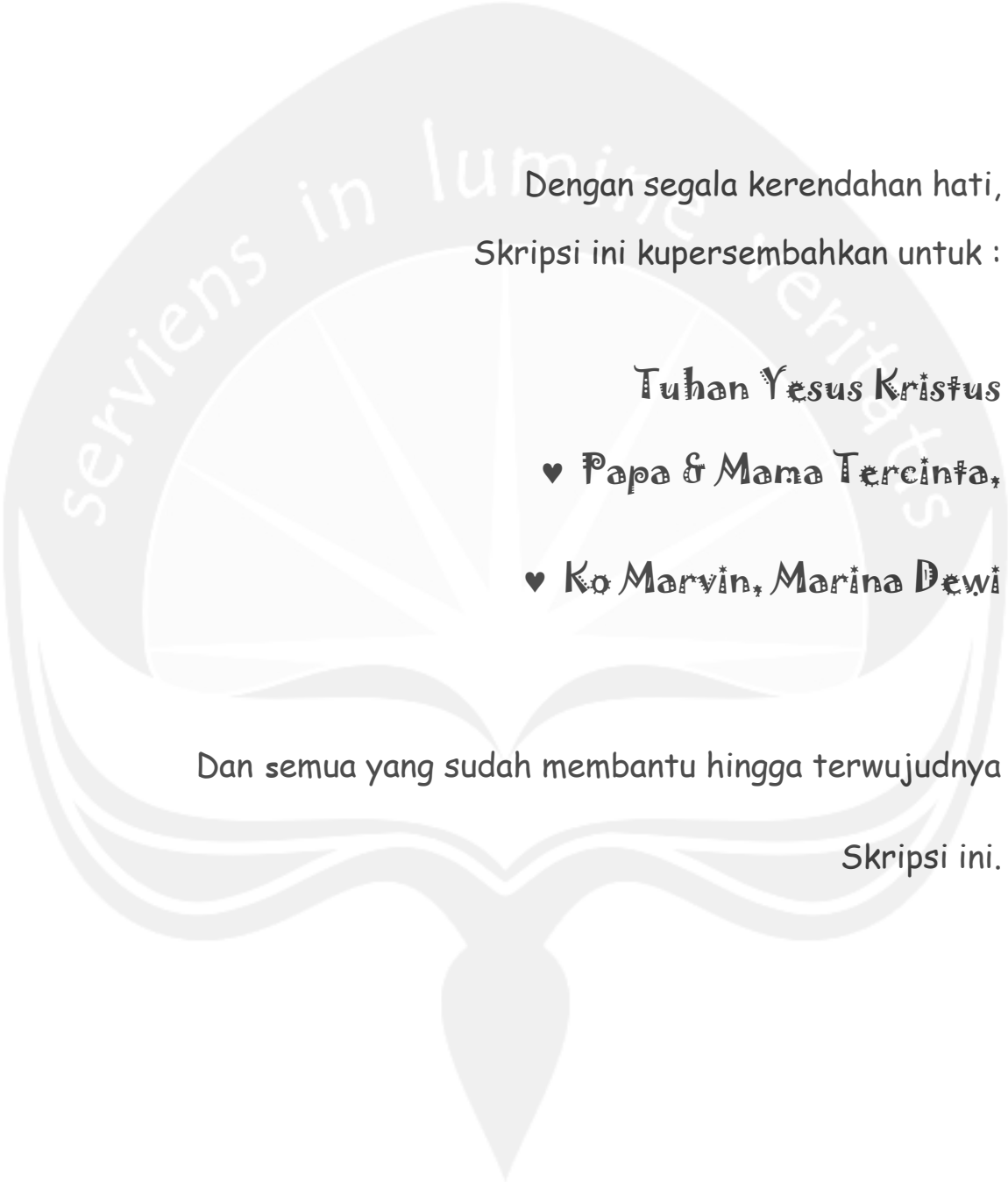
12. Teman-teman KKN Panjatan Kulon Progo, Uje, Ayu, Eko, Dytha, Shinta, Abi, KKN yang tak terlupakan..hohoho..1x seumur hidup coy
13. Pak Marjio, “si Mbah” Om jun, makasih banyak..dah dibolehin nge-kost..hehehe..God Bless Us
14. Dan semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung sudah membantu saya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, maka dalam kesempatan ini pula penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini.

Yogyakarta, 14 Mei 2012

Mikhael Christian Utama



Dengan segala kerendahan hati,
Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus
♥ **Papa & Mama Tercinta,**
♥ **Ko Marvin, Marina Dewi**

Dan semua yang sudah membantu hingga terwujudnya
Skripsi ini.

"Sadar akan kekurangan lebih baik daripada bangga akan
kelebihan, KEEP ON LOW PROFILE"

Tuhan selalu memberi apa yang kita butuhkan, bukan apa
yang kita minta, semua indah pada waktunya

" Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang
memberi kekuatan kepadaku "

(Filiipi 4:13)

"YOU'LL NEVER WALK ALONE"

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Pembimbing.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv

BAB I PENDAHULUAN	Halaman
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Hipotesis.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.7. Metodologi Penelitian.....	9
1.7.1. Tempat Penelitian.....	9
1.7.2. Metode Pengambilan Sampel.....	9

1.7.3. Jenis Data.....	10
1.7.4. Metode Pengumpulan Data.....	10
1.7.5. Metode Pengukuran Skala.....	11
1.7.6. Metode Pengukuran Variabel.....	12
1.7.7. Metode Pengujian Instrumen.....	12
1.7.8. Metode Analisis Data.....	14
1.7.8.1. Regresi Linier Sederhana.....	14
1.7.8.2. Regresi Ganda.....	15
1.7.8.3. Oneway ANOVA.....	16
1.8. Sistematika Penulisan.....	17

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran.....	18
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
2.3. Bauran Pemasaran.....	19
2.4. Konsep dan Pengertian Jasa.....	20
2.5. Karakteristik Jasa.....	21
2.6. Definisi Kualitas Jasa.....	21
2.7. Dimensi Kualitas Jasa.....	22
2.8. Definisi dan Konsep Kepuasan Konsumen.....	23
2.9. Definisi dan Konsep Loyalitas Konsumen.....	24
2.10. Tahap Loyalitas Berdasarkan Pendekatan Attitudinal dan Behavioural.....	25

2.11.	Loyalitas dan Siklus Pembelian.....	29
2.12.	Jenis Loyalitas.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.2.	Jenis Data.....	32
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.	Metode Pengukuran Skala.....	33
3.5.	Metode Pengukuran Variabel.....	34
3.6.	Metode Pengujian Instrumen.....	34
3.7.	Metode Analisis Data.....	36
3.7.1.	Regresi Linier Sederhana.....	36
3.7.2.	Regresi Ganda.....	37
3.7.3.	One Way ANOVA.....	39

BAB IV ANALISIS DATA

4.1.	Hasil Pengujian Instrumen.....	42
4.2.	Gambaran Responden Penelitian.....	43
4.3.	Pembuktian Hipotesis.....	45
4.3.1	Hasil Regresi Hipotesis Pertama.....	45
4.3.2.	Hasil Regresi Hipotesis Kedua.....	46
4.3.3.	Hasil Regresi Hipotesis Ketiga.....	47
4.3.3	Hasil Regresi Hipotesis Keempat.....	48

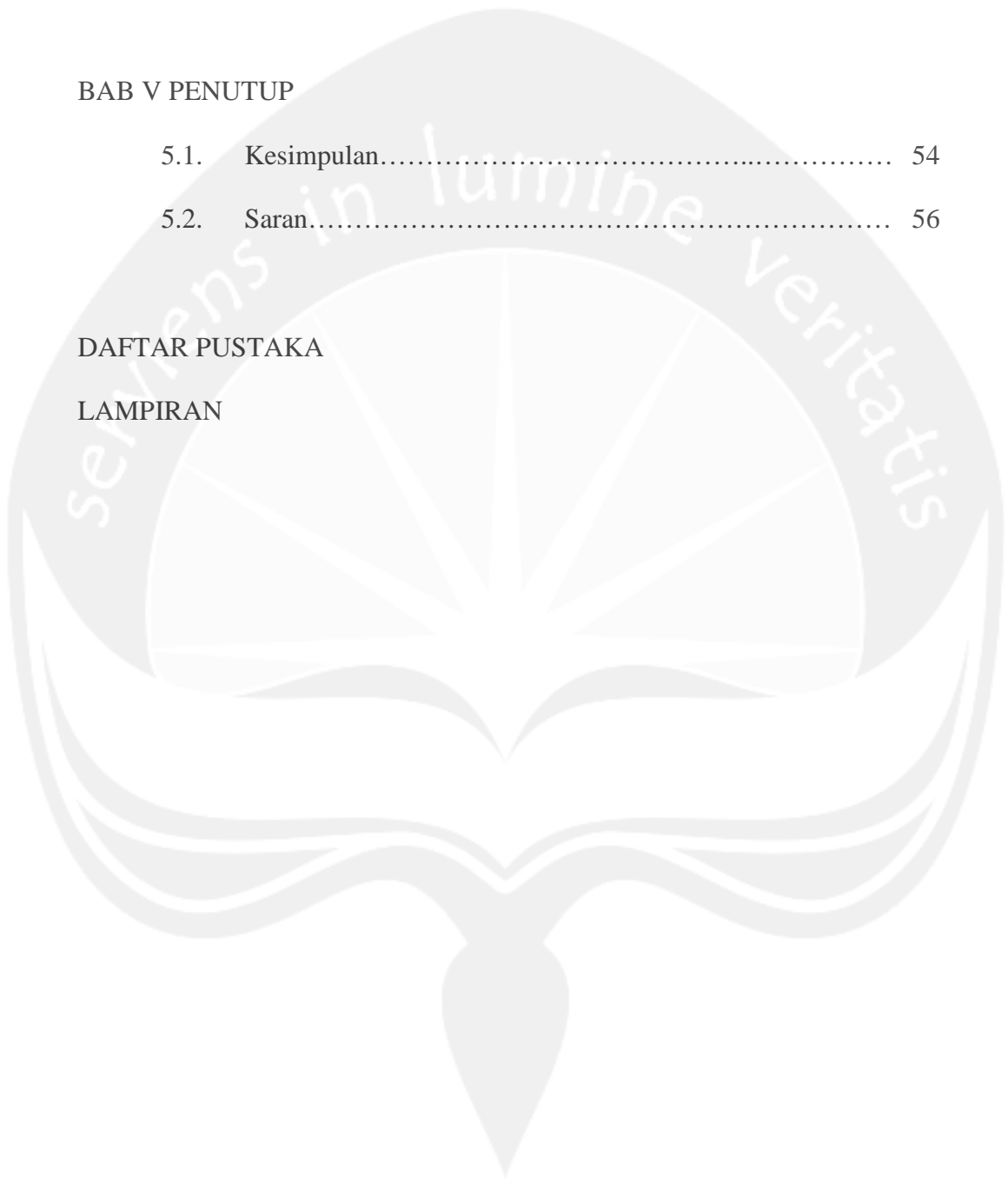
4.3.5 Hasil Regresi Hipotesis Kelima.....	49
4.4 Pembahasan.....	51

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Daftar Tabel

Tabel	Halaman
4.1. Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.2. Jenis Kelamin.....	42
4.3. Banyaknya Bengkel Sepeda Motor Yang Sering Dikunjungi.....	43
4.4. Jumlah Perawatan Sepeda Motor dalam 4 Bulan Terakhir	44
4.5. Hasil Perhitungan Regresi Hipotesis Pertama.....	45
4.6. Hasil Perhitungan Regresi Hipotesis Kedua.....	46
4.7. Hasil Perhitungan Regresi Hipotesis	47
4.8. Hasil Perhitungan Regresi Hipotesis Ganda.....	48
4.9. Hasil Pengujian Oneway ANOVA Hipotesis Keempat 1.....	49
4.10. Hasil Pengujian Oneway ANOVA Hipotesis Keempat 2.....	51

Daftar Gambar

Gambar	Halaman
2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2. Munculnya Kepuasan.....	27
2.3. Empat Tahap Loyalitas.....	29
2.4. Siklus Pembelian.....	30
2.5. Empat Jenis Loyalitas.....	31

Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Uji Reliabilitas
- Lampiran 3 Analisis Regresi
- Lampiran 4 Analisis One Way ANOVA
- Lampiran 5 Rekapitulasi Data Responden

