

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI**

(Studi Kasus di Larissa Skincare Yogyakarta)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE***

(Case Studies in Larissa skincare Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

DIANI CONSTANTY PERMATA PUTRI

20130410188

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Diani Constanty Permata Putri

Nomor Mahasiswa : 20130410188

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARAIBEL PEMEDIASI (Studi kasus di Larissa *skincare* Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Maret 2017

Materai, Rp 6.000,-

Diani Constanty Permata Putri

MOTTO

" Dan katakanlah, 'Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu."

(QS. At-Taubat : 105)

"Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain."

(Al-Insyirah : 7)

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri.

(Q.S Al-Isra' :7)

Keridhaan Allah tergantung keridhaan kedua orang tua dan murka Allah pun terletak pada murka kedua orang tua.

(HR. Al Hakim)

Jika anda mencintai apa yang anda lakukan, anda akan mendapatkan kesuksesan itu. "Sesungguhnya jalan menuju kebahagiaan ada didepan anda, maka carilah ia dalam ilmu, amal saleh dan akhlak yang mulia. Dan sedekahkanlah dalam setiap urusan, maka anda akan bahagia.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'amin, saya ucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas rahmat yang telah Allah SWT berikan kepada saya, yang mana saya dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah jenjang S1 saya yaitu berupa skripsi. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Mama Marjanah dan Papa Buntaran, terimakasih atas semua motivasi dan dukungan kepada anak bontotmu ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan meraih gelar Sarjana Ekonomi.
2. Kedua Kakakku tercinta, Mba Jeni Therestia dan Mas Albert Nugraha Gema Saputa. Terimakasih atas dukungan, semangat, motivasi, doa serta masukan yang selalu diberikan. Terimakasih telah membiayai kuliah dan membiayai kehidupanku selama kuliah di Jogja, dan memfasilitasi kuliahku, sehingga aku biasa menyelesaikan skripsi ini.
3. Si Scoopy, motor setiaku yang selalu menemani aku kemanapun aku melangkah, dengan adanya kamu disemester empat, sudah 2 tahun kamu menemaniku, takhenti-hentinya aku ucapkan terimakasih lagi untuk mbaku tersayang yang sudah memberikan scoopy barunya untukku.
4. Sahabat spesialku Rian Bagus Pradana. Terimakasih atas dukungan, semangat, dan bantuannya selama aku kuliah di Jogja. Hampir 7 tahun aku kenal kamu, maaf ya udah ngrepotin, antar aku kuliah, minjamine

aku motor, minjamin aku leptop dari awal semester, sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini. Semangat terus untuk meraih gelar S.komnya, jangan patah semangat, biar kita bareng pake Toga, hehehe....

5. Try Wijayanto, makasihya mas atas motivasi dan doanya. Makasih atas semuanya yang sudah diberikan selama ini.
6. Sahabatku Dara Kania Indraswari Terimakasih ya sudah menjadi teman seperjuanganku selama aku dijogja dari awal semester, terimakasih selalu bonjengin aku kuliah, bantuin aku ngerjaian tugas kuliah, kadang kita sering bertengkar tapi kamu tetap jadi teman terbaikku dar. Makasih atas motivasi dan dukungannya selama ini. Sukses selalu untuk kita..Aminn,,.
7. Geng PEJUANG SKRIPSI, Ali Yafi kelahiran Papua, Ferry Ramadani kelahiran Jambi, Dara Kania kelahiran Berau. Terimakasih atas bantuan kalian semua para pejuang skripsiku. Tanpa kalian mungkin aku tak biasa berdiri sekuat ini, dan teman-teman kelas E Manajemen 13 lainnya. Sukses terus sob...
8. Sahabat-sahabatbaikku, Febrina Anissa Fauziah kelahiran Wonosobo yang sudah menjadi Umiku di Jogja. Makasihya mi udah bantuin aku selama ini kasihaku semangat ngajarin aku mengaji sampai aku bisa lulus BTA, dan tak bosan-bosannya untuk menasehatiku. Dan untuk sahabataku Tia Dwi Jayanti kelahiran Palembang dan Yudha Ningrum kelahiran Klaten. Asik banget bisa kenal kalian, main bareng kalian.

9. Teman kosku tersayang Rumaisya dan Maulidina 4 tahun kita tinggal bareng satu atap, satu kampus. Berat rasanya untuk meninggalkan ini. Ayo kita berjuang bersama...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Penelitian	1
B.Rumusan Masalah Penelitian	6
C.Tujuan Penelitian.....	6
D.Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A.Landasan Teori.....	8
B.Hasil Penelitian Terdahulu	15
C.Hipotesis	17
D.Model Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A.Objek/Subjek Penelitian.....	22

B. Jenis Data	22
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Oprasional Variabel Penelitian	25
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	25
2. Variabel Mediasi	27
3. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	28
F. Kualitas Instrumen dan Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	35
B. Uji Kualitas Instrumendan Data	39
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	43
D. Pembahasan	48
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	51
A. Simpulan	51
B. Saran.....	51
C. Keterbatasan Penelitian	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Oprasionalisasi Variabel	29
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	39
4.5 Sampel PreTest Hasil Uji Validitas.....	40
4.6 Hasil Uji Validitas.....	41
4.7 Sampel PreTest Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46