

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMODERASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Rumah Makan Spesial Sambal / SS di Yogyakarta)**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
MODERATED BY CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Special Sambal Restaurant in Yogyakarta)**

SKRIPSI

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



Oleh

SULIS SETYAWAN

20110410065

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMODERASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Rumah Makan Spesial Sambal / SS di Yogyakarta)**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
MODERATED BY CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Special Sambal Restaurant in Yogyakarta)**



Diajukan oleh :

SULIS SETYAWAN

20110410065

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Hasnah Rimiati, Dra.M.Si

NIK : 143 006

Tanggal 21 Maret 2017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMODERASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Rumah Makan Spesial Sambal / SS di Yogyakarta)**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
MODERATED BY CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Special Sambal Restaurant in Yogyakarta)**

Diajukan oleh :
SULIS SETYAWAN
20110410065

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta
20 April 2017
Yang terdiri dari

Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D.
NIK : 196304071991 032 001
Ketua Tim Penguji

Hasnah Rimiwati, Dra.M.Si
NIK : 19621015198904 143 006
Anggota Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.Si.
NIK : 19670916199202 143 014
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Parwoto, S.E.,M.Si.
NIK : 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sulis Setyawan

Nomor mahasiswa : 20110410065

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMODERASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN” (Studi pada Rumah Makan Spesial Sambal / SS di 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.

Yogyakarta, 21 Maret 2017

Sulis Setyawan

MOTTO

Orang yang mempunyai ilmu mendapat kehormatan di sisi Allah dan Rasul-NYA. Banyak ayat Al-Qur'an yang mengarah agar umat-NYA mau menuntut ilmu, seperti yang terdapat dalam Qs Al Mujadalah ayat 11:

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya :

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (Q.s. al-Mujadalah : 11)

”Jangan pernah puas dengan ilmu, beri makan otakmu dengan membaca dan beri makan pemikiranmu dengan belajar sampai akhir hayatmu”

PERSEMBAHAN

1. Untuk Ibu dan Ayah yang tak pernah lelah berdo'a dalam sujud demi kesuksesan anaknya.
2. Untuk Keluargaku tercinta yang selalu mendukung dan memotivasi.
3. Untuk parateman seperjuangan yang terlalu banyak tukku sebutkan namanya, cukup Hati dan Raga ini yang mengenang Perjuangan dan Semangat kita dan semoga kita menjadi orang yang berguna.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dimoderasi dengan kepuasan pelanggan pada rumah makan spesial sambal di Yogyakarta. Penelitian dilakukan dalam bentuk survey, dimana metode pengambilan data menggunakan teknik kuesioner. Subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang menjadi pelanggan rumah makan spesial sambal. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis *Moderator Regression Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan Rumah Makan Spesial Sambal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa UMY. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dimoderasi oleh kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The goal of this study is to know the effect of service quality customer loyalty which is moderated by customer satisfaction at special sambal restaurant in Yogyakarta. This research was done by doing survey, whereas the method to gain the data used quisioner technique. The subjects of this research are Muhammadiyah Yogyakarta University student who become costumer on special sambal restaurant. To analyse the data, researcher used moderator regression analysis.

The findings reveal that the quality service gave significant positive effect for customer satisfaction especially for Muhammadiyah Yogyakarta University student at special sambal restaurant. The service quality gave positive and significant effect for customer loyalty. Customer satisfaction influenced on positive and significant effect for customer loyalty. The research findings of this study implied that there was positive and significant effect on service quality for customer loyalty which is moderated by customer satisfaction.

Key word : service quality , customer loyalty, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugrahkan rahmat yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang penulis susun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat, yang memberikan bantuan berupa dorongan, arahan dan data yang penulis butuhkan mulai dari persiapan, tempat dan pelaksanaan penelitian sehingga tersusunnya skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nano Prawoto, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kebijakan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi.
2. Ibu Retno Widowati PA, SE., M.Si, PhD. Selaku Ketua Program Studi yang telah memberikan kebijakan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi.
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra.M,Si yang dengan sabar telah memberikan waktu untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak mendidik, membimbing,

memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan yang dapat menjadi pegangan bagi penulis.

5. Pemilik warung makan rumah sambel yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penelitian skripsi ini.
6. Teman-teman mahasiswa yang dengan ikhlas dan kesungguhan hati, penuh rasa kejujuran dalam memberikan data.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian kepada penulis.

Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, semoga Allah SWT memberikan balasan-balasan Amin. Demikian karya tulis yang jauh dari kesempurnaan ini, semoga bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 21 Maret 2017

Sulis Setyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Kualitas Layanan	7
2. Kepuasan Konsumen.....	10
3. Loyalitas Konsumen	14
B. Penelitian an Terdahulu.....	18
C. Hipotesis Penelitian	22
D. Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	26
B. Jenis Data	26

C.....	Popula
si dan Teknik Pengambilan Sampel	27
D.....	Teknik
Pengumpulan Data	28
E.....	Definis
i Operasional dan pengukuran Variabel.....	28
F.....	Uji
Kualitas Instrumen dan	31
G.....	Analisi
s Data dan Uji Hipotesis.....	32
H.....	Uji t
.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.....	Gamba
ran Umum Objek Penelitian.....	34
B.....	Analisi
s Deskriptif	36
C.....	Uji
Kevalidan Instrumen	37
D.....	Uji
Hipotesis dan Analisis Data	38
E.....	Pemba
hasan.....	43
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A.....	Kesimp
ulan.....	46
B.....	Keterb
atasan.....	46
C.....	Saran
.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	38
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 1	39
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 2	39
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 3	40
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan MRA Uji Hipotesis 4	41

Table 4.8 Rekapitulasi hasil hipotesis.....	43
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	25
-----------------------------------	----