

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Servis AHASS di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
(Case Study On AHASS Service Customer in Yogyakarta)***



Oleh

**MUHAMMAD RIZA SAPUTRA
20130410055**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Servis AHASS di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
(Case Study On AHASS Service Customer in Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Oleh

MUHAMMAD RIZA SAPUTRA

20130410055

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Riza Saputra

Nomor Mahasiswa : 20130420394

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Servis AHASS di Yogyakarta)”** tidak pernah 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, 22 Agustus 2017

Muhammad Riza Saputra

MOTTO

"Tanpa sasaran dan rencana meraihnya, anda seperti kapal yang berlayar tanpa tujuan" (Fitzhugh Dodson)

"Orang yang memiliki sasaran sukses karena mereka tahu ke mana akan pergi" (Earl Nightingale)

"Saya tidak bisa mengubah arah angin, namun saya bisa menyesuaikan pelayaran saya untuk selalu menggapai tujuan saya" (Jimmy Dean)

" Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh sungguh urusan yang lain, hanya kepada Tuhan yang berharap." (Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

"Kerja keras, mulailah dengan tujuan, tidak penting dari mana anda berasal, yang penting adalah kemana anda melangkah untuk meraih sukses"
(Muhammad Riza Saputra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ini saya mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada Allah SWT yang telah memberikan saya umur panjang, kesehatan, dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta tak lupa menghaturkan shalawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Karya ini kupersembahkan kepada :

Orang Tua Saya (Rosidi Irfan & Yuni Kunarti), Kakak Saya Yudi dan Adik Saya (Mita & Rara). Sebagai bakti dan bukti anakmu, adikmu dan kakakmu dalam mengemban tanggung jawab yang telah diberikan.

Untuk Sahabat Saya (Yunus & Opi) Too much thank you. sudah menjadi sahabat terbaik saya selama lebih dari 9 tahun lamanya, sudah membantu saya dalam segala hal, dan selalu meluangkan waktu untuk saya dalam keadaan susah maupun senang.

Untuk Prajnaparamita P.H Terima Kasih sudah menjadi bagian terpenting dalam hidup saya selama lebih dari 8 tahun ini, yang selalu support saya, mendukung saya dan tidak pernah lelah untuk mengingatkan saya dalam suatu hal apapun.

Teman-teman saya Grup Werewolf, Teman-teman SD, Teman-teman KKN 091, Teman-Teman manajemen 2013, Teman-teman Supermoto Indonesia, dan Teman-teman saya yg lain, yg tidak saya sebutkan TERIMA KASIH BANYAK UNTUK DUKUNGANNYA.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Layanan	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Loyalitas Pelanggan.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Penurunan Hipotesis	21
D. Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	26

B.	Jenis Data	26
C.	Teknik Pengambilan Sampel	27
D.	Teknik Pengumpulan Data	29
E.	Definisi Operasional	30
F.	Uji Kualitas Instrumen	32
1.	Uji Validitas.....	32
2.	Uji Reliabilitas	32
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data	33
1.	Regresi Linear.....	33
2.	Analisis Jalur	35
3.	Uji Hipotesis.....	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A.	Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	38
1.	Obyek Penelitian	38
2.	Subyek Penelitian	38
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	42
C.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
D.	Pembahasan	52
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
	PENELITIAN	57
A.	Simpulan.....	57
B.	Keterbatasan Penelitian	57
C.	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.5 Hasil Uji Validitas.....	42
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	47
4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).	49
4.10 Hasil Regresi Persamaan Pertama	51
4.11 Hasil Regresi Persamaan Kedua	51

DAFTAR GAMBAR

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