

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan Jasa Kebersihan King Clean di D.I.Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH SATISFACTION AND TRUST AS MEDIATION VARIABLES
(A Case Study on King Clean's Customer in Special Region of Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Oleh
RADEN DIMAS DWI AHDYANUGROHO
20140410019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : R Dimas Dwi Ahdyanugroho

Nomor Mahasiswa : 20140410019

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi”** 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 disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 03 Februari 2018



R Dimas Dwi Ahdyanugroho

MOTTO & PERSEMBAHAN

رَكَالْمَ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرًا وَوَضَعْنَا عَنْكَ وِزْرَكَ الَّذِي أَنقَضَ ظَهْرَكَ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ
الْعُسْرَ يُسْرًا فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ
وَإِلَى رَبِّكَ فَارْغَبْ

"Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu? dan Kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu, yang memberatkan punggungmu dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu, karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap".

(Q.S. Al-Insyirah:1-8)

رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي يَفْقَهُوا قَوْلِ وَاحِلْنِ عُقَدَةً مِنْ لِسَانِي
"Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku".

(Q.S. Thoha:25-28)

اللَّهُمَّ لَا سَهْلَ إِلَّا مَا جَعَلْتَهُ سَهْلًا وَأَنْتَ تَجْعَلُ الْحَزْنَ إِذَا شِئْتَ سَهْلًا
"Yaa Allah, tidak ada kemudahan kecuali apa yang Engkau jadikan mudah, sedang yang sulit bisa Engkau jadikan mudah, apabila Engkau menghendakinya menjadi mudah".

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ يَدْنَكُمْ تُمْ لَا زَلَّيْنِ شَكَرٌ ۖ تُمْ إِنَّ عَدَاوِلَيْنِ كَفَرَ ابِي لَشَدِيدٌ
Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih"

(Q.S. Ibrahim:7)

MOTTO & PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabil'alamin,

Sebuah langkah panjang yang akhirnya terlewati yang merupakan sebuah perjuangan. Meskipun terasa berat, akhirnya sampai ke titik ini. Dengan penuh cinta dan kasih sayang, Saya mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Allah SWT yang telah banyak memberikan kemudahan dan memberikan ampunan kepada hambaNya yang masih selalu banyak kekurangan dalam menjalankan kehidupan
2. Papa R. Rosi Eko Triono, B.Ac., Mama Siti Aisyah, S.Pd.AUD, dan Mba Rr. Diajeng Riska Fitrianingthias, S.Si, tercinta, terima kasih banyak telah berkorban materil dan inmateril dalam memberikan dukungan dan juga kasih sayang kepada anak dan adikmu ini untuk mempercepat menyelesaikan studi di jenjang Strata 1.
3. Terima kasih banyak kepada keluarga besar RB. Soenyoto dan Keluarga besar War'in yang selalu memberikan dukungan dan juga kasih sayang untuk selalu mempercepat menyelesaikan studi di jenjang Strata 1

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
C. Pengembangan Hipotesis	17
D. Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Subjek dan Objek Penelitian	21
B. Jenis Data	21
C. Teknik Pengambilan Sampel	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Uji Kualitas Instrumen Data	27
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	34
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian	35
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	40
D. Statistik Deskriptif	43
E. Analisis Structural Equation Modeling.....	48
F. Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	73
A. Simpulan	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	74
C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	24
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan.....	25
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	26
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan.....	26
Tabel 3.5 Kriteria Goodness of Fit	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	39
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Layanan.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	47
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Confirmatory Factor Analysis.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Outliers	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Goodness of Fit	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Regression Weight	60
Tabel 4.19 Standardized Direct Effect.....	63
Tabel 4.20 Standardized Indirect Effect	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Diagram Jalur	50
Gambar 4.2 Persamaan Struktural	51
Gambar 4.3 Nilai Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	64