

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta)

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE**

(A Case Study On The Ibis Malioboro Yogyakarta Hotel)

SKRIPSI

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



Oleh

IMMAWAN WAHYUDI

20140410325

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Immawan Wahyudi

Nomor Mahasiswa : 20140410325

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Hotel Ibis Malioboro 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,.....

Immawan Wahyudi

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk.....

Untuk Kedua Orang Tua saya

Almamater saya Tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi” (Studi pada penumpang maskapai Lion Air di Yogyakarta).

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu demi perbaikan selanjutnya, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Yogyakarta, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	2
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	3
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	6
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.

METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek dan subyek penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.