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 SUSTOMER 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 i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
INTISARI vii
ABSTRACT viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9
BAB II 10
TINJAUAN PUSTAKA 10
A. Landasan Teori 10
B. Hasil Penelitian Terdahulu 15
C. Penurunan Hipotesis 19
D. Model Penelitian 23
BAB III 24
METODE PENELITIAN 24

A. Obyek dan subyek penelitian 24
B. Populasi dan Sampel Penelitian 24
C. Sampel Penelitian 24
D. Teknik Pengambilan Sampel 24
E. Teknik Pengumpulan Data 26
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian 27
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data 31
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data 32
BAB IV 39
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 39
A. Karakteristik Responden 39
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data 42
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) 47
D. Pembahasan 51
BAB V 55
KESIMPULAN DAN SARAN 55
A. Kesimpulan 55
B. Keterbatasan Penelitian 56
C. Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 58
LAMPIRAN 61