

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL YAMAHA SUMBER BARU MOTOR  
SENTRAL 1 YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH  
CUSTOMER SATISFACTION SERVICE YAMAHA SUMBER BARU MOTOR  
SENTRAL 1 YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**Chaiful Gina Tricahya**

**20140410161**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP***  
***MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI**  
**KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL YAMAHA SUMBER BARU MOTOR**  
**SENTRAL 1 YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER***  
***RELATIONSHIP MANAGEMENT TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH***  
***CUSTOMER SATISFACTION SERVICE YAMAHA SUMBER BARU MOTOR***  
***SENTRAL 1 YOGYAKARTA***



Diajukan Oleh:

**CHAIFUL GINA TRICAHYA**

**20140410161**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing,

Dr. Susanto., M.S.

Tanggal 27 April 2018

NIK : 19521223 198003 1 003

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP***  
**MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN**  
**KONSUMEN BENGKEL YAMAHA SUMBER BARU MOTOR SENTRAL 1**  
**YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER RELATIONSHIP***  
***MANAGEMENT TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER***  
***SATISFACTION SERVICE YAMAHA SUMBER BARU MOTOR SENTRAL 1***  
***YOGYAKARTA***

Diajukan Oleh:

**CHAIFUL GINA TRICAHYA**

**20140410161**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 28 April 2018

Yang terdiri dari

Hasnah Rimiati., DRA., M.Si

Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar., SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.

NIK. 197312181999143016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : CHAIFUL GINA TRICAHYA

Nomor Mahasiswa : 20140410161

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL SUMBER BARU MOTOR SENTRAL 1 YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat larya 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, 28 April 2018

Materai 6.000

CHAIFUL GINA TRICAHYA

## MOTTO

“Menuntut ilmu adalah jalan paling ringkas menuju surga.”

(Ibnu Rajab)

“Kecelakannlah bagi setiap pengumpat lagi pencela.”

(QS. Al Humazah: 1)

“Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas.”

(QS. Az Zumar: 10)

“Di antara maknanya rizqi adalah segala yang keluar masuk bagi diri dengan anugerah manfaat sejati.”

(Salim A. Fillah)

“Tidak ada jalan lain lagi kecuali hanya dilewati dan sembari mawas diri, yaitu waktu, tidak bisa dilewati apalagi diulang, intinya, Hadapi.”

(Chaiful G. Tricahya)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama pastinya saya ucapkan dengan sangat sebesar-besarnya kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang tanpa berkat dan rahmat Nya pastinya saya tidak akan bisa menyelesaikan apa yang dinamakan “Skripsi”, “Alhamdulillah” segala puji bagi Allah Subhana wa ta'ala. Tidak lupa dengan suri tauladan, manusia terbaik dan yang menyebarkan risalah terkahir yaitu Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi wa sallam yang dimana sudah membawa dan menyampaikan semua ajaran dari yang hal sederhana sampai hal yang besar, saya tidak akan bisa mendapatkan pahala dan akan sia-sia apabila tidak mengikuti ajaran beliau Shallallahu ‘alaihi wa sallam. Skripsi ini kupersembahkan kepada Bapak Tugino, Ibu Winarti, Mas Alfin sekeluarga, dan Mas Bobi sekeluarga pula, salam hangat kucurahkan kepada kalian atas semua doa yang sudah kalian lantunkan setiap saat untuk kelancaran dan keberhasilan dalam menyelesaikan “Skripsi” ini. Semoga diberikan perlindungan bagi kita semua, dimanapun kita berada, terimakasih.

Yang kedua kepada Bapak Susanto, Drs., M.S., Dr. yang telah memberikan bimbingan selama masa bimbingan skripsi ini, sabar akan mendampingi sampai akhir dan kadang tak sesuai dengan apa yang bapak inginkan. Saya hanya mengucapkan banyak terimakasih kepada bapak karena sudah bersedia untuk membimbing saya di dalam kesibukan pribadi bapak. Semoga selalu diberikan Allah kesehatan dan diberikan kelancaran akan semua yang akan bapak lakukan.

Yang terakhir, terimakasih kepada para teman dan sudah bisa dibilang sahabatku (bukan basa basi) karena selama di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini saya habiskan waktu di dalam maupun luar kampus bersama kalian yaitu Kang Mas Hasim Purworejo, Mas Sigit Pajangan, Pimpinan SDM kos biru Prast Pernalang, Aa Imam Gamping, Mas Nando Jambi, Bro Roofif Jakarta, dan sudah cukup karena cuma itu. Beserta sahabat-sahabat saya (basa basi) pula di sektor Klaten yang punya nama Klimin Lintang, Tegar Rovika, Tesa Mar, Very Debrilian, Bowo Wahid, Alfath Haraki, dan segenap Crew dari AXE squad (Yogie, Ilham, Zakky, Almas, Aryo, serta Kaka) yang sudah meluangkan banyak waktu yang belum bisa seriusnya untuk meredakan kepala yang terkadang sedang merasakan payah. Semua terimakasih.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan konsumen Bengkel Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan Bengkel di Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta minimal 2 kali. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 130 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah AMOS.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan, manajemen hubungan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas, manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan, manajemen hubungan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, *Customer Relationship Management*, Kepuasan, Loyalitas.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of Service Quality and Customer Relationship Management on Consumer Loyalty through Customer Satisfaction Service Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta. Subjects in this study are consumers who have used the service in Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta at least 2 times. In this study the sample of 130 respondents selected by using purposive sampling method. The analysis tool used is AMOS.*

*Based on the analysis, the result of the service quality influenced positively and significantly to the satisfaction, the customer relationship management had positive and significant effect to the satisfaction, the service quality had positive and significant influence to the loyalty, the customer relationship management had positive and significant influence to the loyalty, the satisfaction had positive effect and significant to loyalty, service quality significant effect on loyalty through satisfaction, customer relationship management significant effect on loyalty through satisfaction.*

***Keywords: Service Quality, Customer Relationship Management, Satisfaction, Loyalty.***



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang dimana telah memberikan banyak kemudahan dan rahmat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta”.

Skripsi ini tujuan disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan tujuan agar memberikan masukan bagi semua pihak yang memerlukan serta dijadikan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan penelitian ini bagi peneliti selanjutnya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan peneliti menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan dukungan peneliti menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Susanto, M.S. yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam proses bimbingan skripsi ini.
4. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama proses perkuliahan yang sangat bermanfaat.
5. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan dalam bentuk apapun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti masih banyak dan sadar akan kekurangan dalam skripsi ini. Maka bisa sangat membantu apabila ada saran, kritik, dan pengembangan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 28 April 2018

Chaiful Gina Tricahya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kerangka Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	14
2. <i>Customer Relationship Management</i> .....	18
3. Kepuasan Konsumen .....	20
4. Loyalitas Konsumen .....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Pengembangan Hipotesis .....	33

D. Model Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	40
B. Jenis Data .....	40
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Definisi Operasional Variabel .....	42
F. Uji Kualitas Instrument .....	46
1. Validitas .....	46
2. Reliabilitas .....	46
G. Hipotesis dan Analisis Data .....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	52
C. Uji Kualitas Instrument .....	60
D. Statistik Deskriptif.....	63
E. Hasil Penelitian.....	68
F. Pengujian Hipotesis .....	79
G. Pembahasan .....	87
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	95
A. Simpulan.....	95
B. Saran .....	96
C. Keterbatasan Penelitian .....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN .....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Motor Yamaha Indonesia .....	2
Tabel 3. 1 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	51
Tabel 4. 1 Pengumpulan Kuesioner .....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Kota .....	58
Tabel 4. 5 Intensitas pemakaian Responden .....	59
Tabel 4. 6 Uji Kualitas Instrument.....	61
Tabel 4. 7 Interpretasi kelas Interval.....	64
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif KUP .....	65
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif CRM .....	66
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif KEP.....	67
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif LOY .....	67
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	72
Tabel 4. 13 Uji Outliers.....	74
Tabel 4. 14 <i>Computation of degree of freedom</i> .....	75
Tabel 4. 15 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	77
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4. 2 Model Penelitian .....	69
Gambar 4. 3 Model Penelitian .....	70
Gambar 4. 4 Uji Ouliers .....	73
Gambar 4. 5 Goodness of Fit .....	76
Gambar 4. 6 Uji Hipotesis.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	102
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	107
Lampiran 3 Uji Kualitas Instrument .....	109
Lampiran 4 Analisis Deskriptif.....	112
Lampiran 5 Model Penelitian.....	115
Lampiran 6 Model Pengukuran.....	116
Lampiran 7 Uji Normalitas .....	117
Lampiran 8 Uji Outliers .....	119
Lampiran 9 <i>Note For Model</i> .....	125
Lampiran 10 Uji Hipotesis .....	126
Lampiran 11 Uji Fit.....	129
Lampiran 12 Struktur Organisasi Sumber Baru Motor.....	132