

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus pada Homer Laundry di Yogyakarta)

***ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMERS LOYALTY THROUGH CUSTOMERS
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE***

(Case Study on Homer Laundry in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

RIZA DWIKASANDI

20150410202

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

2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Homer Laundry di Yogyakarta)”** ini dengan baik. Tidak lupa sholawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan besar Baginda Nabi Muhammad Saw. yang telah mengantarkan umat dari jalan yang gelap menuju terang benderang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kendala, tetapi Alhamdulillah dapat terselesaikan juga. Pada kesempatan kali ini penulis menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Semua pihak yang telah terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu kepada para pembaca. Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 28 Februari 2019

Riza Dwikasandi

MOTTO

Tiada daya upaya dan kekuatan melainkan kehendak Allah.

Barangsiapa mengenal dirinya, maka dia telah mengenal Tuhannya.

Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha
Melihat apa yang kamu kerjakan.

(QS. Al-Hadid [57] : 4)

Kebahagiaan terletak pada kemenangan memerangi hawa nafsu dan
menahan kehendak.

(Imam al-Ghazali)

Barangsiapa yang telah merasakan dia akan mengerti, dan
barangsiapa yang tidak merasakan dia tidak akan mengerti.

(Ibnu Arabi)

Ilmu seperti udara, ia begitu banyak di sekeliling kita. Kamu bisa
mendapatkannya dimanapun dan kapanpun.

(Socrates)

Hidup yang tidak teruji adalah hidup yang tidak berharga.

(Socrates)

Belajar untuk tidak mempunyai keinginan, karena keinginan yang
tidak terwujud akan mewujudkan kesakitan.

(RK)

PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Keluarga tercinta, kedua orang tua saya Bapak Nurkasah dan Ibu Budiati, Kakak saya Rina Ekayanti serta Adik saya Ristania Tri Widiarti. Terimakasih atas segala doa, dukungan, semangat dan kasih sayang dari kalian yang tiada putus-putusnya hingga saat ini.
2. Kakek, nenek, paman, tante, sepupu, ipar, keponakan, dan semua keluarga besar saya yang telah memberi pesan maupun kesan dalam hidup saya.
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Hasnah Rimiati yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing saya hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Semua guru semasa hidup saya, tanpa mereka saya tidak akan pernah sadar akan pentingnya sebuah ilmu untuk menjalani kehidupan.
5. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya jabarkan nama-namanya. Terimakasih kepada kalian yang telah menjadi tempat berbagi suka, duka, dan cerita.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
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	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Hipotesis Penelitian.....	16
D. Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Objek dan Subjek Penelitian	20
B. Jenis Data	20
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
F. Uji Kualitas Instrumen.....	25
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen	36
C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	39
D. Pembahasan.....	46
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	51
A. Simpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Volume Pendapatan Homer Laundry.....	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal.....	35
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4. 11 <i>Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i>	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	19
Gambar 4. 1 Model Analisis Jalur Akhir	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	61
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	66
Lampiran 4. Uji Kualitas Instrumen	68
Lampiran 5. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	72
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	74