

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)**

*The Influence of Customer Satisfaction Factors to Customer Loyalty  
(Case Study at Perkasa Motor Workshop of Yogyakarta)*

**SKRIPSI**



Disusun oleh :

**DONY NUR CAHYO**  
**20040410029**

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

**2011**

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)**

*The Influence of Customer Satisfaction Factors to Customer Loyalty  
(Case Study at Perkasa Motor Workshop of Yogyakarta)*

**SKRIPSI**



Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I



Drs. Winarso, M.M.  
NIK 143 031

Tanggal 30 April 2011

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)**

*The Influence of Customer Satisfaction Factors to Customer Loyalty  
(Case Study at Perkasa Motor Workshop of Yogyakarta)*

**SKRIPSI**

Diajukan oleh

**DONY NUR CAHYO**

**20040410029**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 12 Agustus 2011

Yang terdiri dari

Fajarwati, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

Fauziah, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Lela Hindasah, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK. 142.014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dony Nur Cahyo

Nomor Mahasiswa : 20040410029

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor 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.

Yogyakarta, Agustus 2011

Dony Nur Cahyo

Tunjukkanlah kami jalan yang lurus (yaitu) orang-orang yang  
 engkau berikan anugerah nikmat kepada mereka, bukan (jalan)  
 mereka yang dimurkai dan bukan pula jalan mereka yang  
 sesat. (Q.S AL-Fatihah: 6-7)

Berbahkilah kepada mereka dengan penuh kerendahan hati  
 dan ucapkanlah:

“Wahai TuhanKu ! Kasihanilah mereka keduanya  
 sebagaimana keduanya memeliharaku dengan penuh kasih  
 sayang waktu kecilku”  
 (Q.S AL Isro : 24)

“Allah tidak akan membani seseorang melainkan sesuai  
 dengan kesanggupannya”  
 (Q.S AL-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”  
 (Q.S AL Insyarah : 5)

“Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, jika suatu  
 kaum tidak mau merubahnya”  
 (Q.S Ar Ra'du : 11)

## PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa syukur kehadiran ALLAH SWT,*

*kupersembahkan karya ini*

*untuk:*

- 1. ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya.*
- 2. Kedua orang tuaku yang telah mendukungku*
- 3. Adik-Adikku atas doanya*
- 4. Sahabat dan teman-teman seangkatan*
- 5. Almamaterku*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan pelanggan yang meliputi keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan atau telah melakukan pembelian jasa bengkel Perkasa Motor minimal 2 kali yang berjumlah 100 orang. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis serentak (uji F), uji hipotesis parsial (uji t) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel keandalan, respon dan pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan, baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan, variabel yang paling signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel respon dan pemecahan masalah.

**Kata kunci :** Keandalan, respon dan pemecahan masalah, pengalaman karyawan, kemudahan dan kenyamanan, loyalitas pelanggan

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Perkasa Motor Yogyakarta)”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Drs. Winarso, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Michahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



4. Bapak, Ibu yang tak henti-hentinya mencurahkan kasih dan sayang serta memberikan doa dan dorongan baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku, atas semua bantuan doa dan supportnya serta semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Pengertian Jasa .....	6
B. Karakteristik Jasa .....	7
C. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	8
D. Loyalitas Pelanggan .....	19
E. Penelitian Terdahulu .....	23
F. Hipotesis .....	24
G. Model Penelitian .....	29
BAB III    METODE PENELITIAN .....	30
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	30
B. Jenis Data .....	30
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
F. Pengukuran Variabel .....	35
G. Uji Kualitas Instrumen .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	36
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	37

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
	A. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	40
	B. Analisis Karakteristik Responden .....	41
	C. Uji Kualitas Instrumen.....	43
	1. Uji Validitas.....	43
	2. Uji Reliabilitas.....	45
	D. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	46
	1. Analisis Regresi Berganda .....	46
	2. Pengujian Hipotesis.....	49
	a. Uji F (Uji Serentak).....	49
	b. Uji t (Uji Parsial) .....	50
	3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53
	E. Pembahasan .....	54
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	59
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran .....	59
	C. Keterbatasan Penelitian .....	61

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	40
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.7. Estimasi Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji t .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji F .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	29