

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI WARUNG ANGKRINGAN LOMBOK ABANG**

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALTY TOWARDS
CONSUMER LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE at Warung Angkringan Lombok Abang*

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMMAD IQBAL FAHLEVI

20080410018

FAKULTAS EKONOMI

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI WARUNG ANGKRINGAN LOMBOK ABANG

Diajukan oleh:

MUHAMMAD IQBAL FAHLEVI
20080410018

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Tanggal 02 April 2012

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI WARUNG ANGKRINGAN LOMBOK ABANG**

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALTY TOWARDS CONSUMER
LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE at*

Warung Angkringan Lombok Abang

Diajukan oleh :

Muhammad Iqbal Fahlevi

20080410018

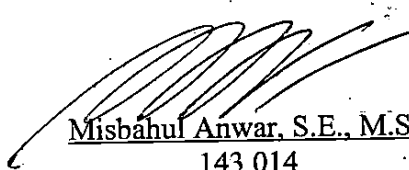
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 25 April 2013


Yang terdiri dari



Retno Widowati PA., Dra. M.Si
196304071991032001

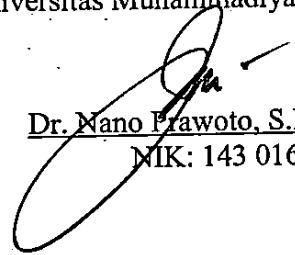


Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
143 014



Tri Maryati, S.E., MM.
143 028

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.
NIK: 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Iqbal Fahlevi

Nomor Mahasiswa : 20080410018

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan konsumen sebagai Variabel Intervening di Warung Angkringan Lombok Abang”** 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

Motto

- Tiada Tuhan selain Allah, dan Nabi Muhammad adalah utusan Allah
- Makan itu untuk hidup bukannya hidup untuk makan
- Hidup itu ibarat berindi selalu ada yang harus di pertimbangkan

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Kepada :

Seseorang yang paling aku hormati ayahanda H.Marzuki Yasin SE dan orang yang paling aku cintai Ibunda Hj.Herlina Hasyim, yang telah bertanggung jawab kepada Allah SWT, sebagai orangtua yang terbaik terhadap buah hatinya. Terimakasih yang seluas-luasnya, sebesar-besarnya, setinggi-tingginya, dan yang sedalam-dalamnya kepada Allah SWT atas karunia dan rahmatNya dalam hal tersebut.

Kakak adik yang paling aku sayangi Dessy Mardalena dan Novi Tria Mardalena, saudari kandung yang telah berperan penting dalam cara berfikir sehat dan menasihati dalam berbagai hal, serta mempunyai peranan penting dalam proses dan penyelesaian studi ini. Terimakasih kepada Allah SWT atas hal tersebut.

Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. yang telah bertanggung jawab dengan sebaik-baiknya sebagai dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bimbingan, sehingga terselesaikannya karya tulis ini.

Kerabat-kerabat yang terhormat : Kel. H.Hasyim dan Hj.Raisa, Kel. H. Yasin dan Hj.Buleun dan seluruh kerabat sanak family yang telah berpartisipasi,

Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang tersayang ; Warung Lombok Abang dkk, Kel Stone Man (Danang Krisdiantoro, M.Reza Amanda Pratama, M.Ramadhan, Arnofianzar, Ankganata, Danu Herwansyah, Adam Imam Palusi, Trisna Ade Putra, Ivan Leo Prangin angin , Zainal moechtar, Irfan Anwar, Deppi,) Sari Mutiara Aisyah, Diaz Hapsari, Tryana Keumala Sari, Yusfirandika Aiyuni, dan seluruh teman-teman yang telah berpartisipasi, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Mohon maaf karena tidak bisa menyebutkan satu per satu, kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dan dengan bangga dan kerendahan hati kerucut tulis ini dipersembahkan kepada pihak-pihak yang

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen yang di mediasi oleh kepuasan konsumen di Warung Angkringan Lombok Abang.

Data penelitian ini dikumpulkan dari 150 responden konsumen yang pernah membeli di Warung Angkringan Lombok Abang. Sampel penelitian ini dianggap telah cukup untuk mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *convenience sampling* yaitu merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari populasi yang mudah ditemui yakni konsumen yang sedang melakukan pembelian di Warung Angkringan Lombok Abang. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation modeling* dengan menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen yang terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan konsumen sebagai Variabel Intervening di Warung Angkringan Lombok Abang”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, Oleh karena itu dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Misbahul Anwar SE. MS.i selaku dosen pembimbing, yang dengan segala kesabaran, kerelaan dan keikhlasan hati memberikan saran, membimbing, mengoreksi, dan mendukung selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 2 Maret 2013

Penulis

(Muhammed Iqbal Eshari)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7
2. Definisi I.....	9

3. Karakteristik Jasa.....	9
4. Kualitas Pelayanan	11
5. Kepuasan konsumen	17
6. Loyalitas Konsumen.....	23
B. Telaah Penelitian Terdahulu	26
C. Model Penelitian	29
D. Hipotesis penelitian.....	30
1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen ...	30
2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen ...	33
3. Pengaruh Kepuasan konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	33
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	38
D. Pengambilan Populasi dan Sampel	39
E. Uji Kualitas Instrumen	40
F. Teknik Analisis.....	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Uji Instrumen	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	49

B. Analisis Deskriptif	50
1. Karakteristik Responden.....	51
2. Persepsi Konsumen terhadap Variabel Kualitas pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas.....	54
C. Analisis Structural Equation Model.....	59
1. Uji Keباikan Model (Goodness of Fit).....	59
2. Hasil Pengujian Hipotesis.....	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
1 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	65
2. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	67
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	68
4. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Goodness of Fit Indexes	47
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.4. Umur Responden	51
Tabel 4.5. Tingkat Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.6. Jenis Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.7. Tingkat Pendapatan Responden	54
Tabel 4.8. Kriteria Persepsi Konsumen	55
Tabel 4.9. Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan	55
Tabel 4.10. Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.11. Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	58
Tabel 4.12. Goodness of Fit Index	60
Tabel 4.13. Hasil Estimasi Dengan Model AMOS	63

Tabel 4.14. Hasil Estimasi Dengan Model AMOS

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.Konsep Kepuasan konsumen	19
Gambar 2.2 Model Penelitian	20