

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SERVIS PT. NASMOCO BANTUL
YOGYAKARTA**

(Studi pada Pelanggan PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta)

***RELATIONSHIP MARKETING EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY SERVICE IN PT. NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA***

(Study on PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta Customers)



Oleh

M. NURMAN AGUSTIAN

20120410064

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SERVIS PT. NASMOCO BANTUL
YOGYAKARTA**

(Studi pada Pelanggan PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta)

***RELATIONSHIP MARKETING EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY SERVICE IN PT. NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA***

(Study on PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta Customers)

SKRIPSI

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

M. NURMAN AGUSTIAN

20120410064

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M. Nurman Agustian

Nomor Mahasiswa : 20120410064

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SERVIS PT. NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA (Studi pada pelanggan PT. Nasmoco Bantul 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 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, 23 November 2016

M. Nurman Agustian

MOTTO

"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar"

(Q.S Al-Baqarah: 153)

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memenag harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak

(Aldus Huxley)

Don't put till tomorrow what you can do today

(Anonim)

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitarmu dengan penuh kesadaran

(James Thurber)

Sahabat adalah mereka yang menemani kita disaat sulit maupun susah, bukan mereka yang meninggalkan disaat duka

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang tak terhingga ku panjatkan atas kehadiran Tuhanku yaitu Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti ia berikan kepada umatnya sehingga kita masih bias merasakan segala nikmat yang ada di muka bumi ini, dan atas kehendak-Nya pula lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka nikmat Tuhanmu (Allah) yang manakah yang kamu dustakan lagi.

Hanya tulisan yang berbentuk skripsi ini yang mampu kupersembahkan saat ini kepada kedua orang tuaku. Terimakasih banyak untuk bapak dan mamaku dirumah yang memberiku ijin meninggalkan rumah untuk mencari ilmu di tanah rantau, memenuhi kebutuhan selama hidupku, taka ada kata mampu kalimat yang pantas untuk membalas segala apa yang telah engkau berikan kepadaku, do'a yang tiada henti kamu panjatkan untuk anak-anakmu. Terima kasih, mungkin tak sebanding dengan apa yang telah engkau berikan kepada anakmu ini, tapi hanya itu yang mampu kuucapkan untuk saat ini. Ijinkan aku untuk membalas semuanya suatu hari nanti, Terima kasih bapak, Terimakasih Mama.

Terima kasih yang tak terhingga kepada semua dosen-dosenku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen dan juga dosen pembimbing yang tiada lelah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan kepadaku selama proses penyelesaian skripsi ini.

Teruntuk sahabat seperjuanganku dalam segala hal, Ghiffari yang udah membantu banyak dalam penyelesaian skripsi ini, Zulfika yang udah banyak direpotkan, Dhanti yang udah menjadi pembimbing di luar kampus, Gilang yang sering memberi semangat untuk segala hal yang berkaitan untuk lulus, Ripul yang udah membantu dalam menyelesaikan skripsi, Fikri yang udah memberi semangat dan selalu membantu, Uci yang telah banyak memberi masukan untuk menyelesaikan revisi, kalian luar biasa. Serta kawan-kawan yang lainnya yang tidak disebutkan namanya terimakasih banyak karena telah banyak membantu mengisi kekurangan saya dalam penyelesaian skripsi ini. Teruntuk Dewi Alida yang selalu membantu dan menemani saya disaat saya lagi membutuhkan bantuan apapun, kapanpun dan dimanapun, hanya kata Terima kasih yang mampu saya ucapkan untuk saat ini. Thanks all They are the best.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Hipotesis	21
D. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Obyek dan Subyek Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional Variabel	29
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data	31
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	36
1. Obyek Penelitian	36
2. Subyek Penelitian	47
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data	54
1. Hasil Uji Analisis Jalur (<i>path analysis</i>)	54
2. Hasil Uji F (test)	57
3. Hasil Uji t Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	59
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
D. Pembahasan	65
 BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	 73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
C. Keterbatasan Penelitian	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Penjualan Mobil Nasional Tahun 2014 - 2015	6
1.2. Jumlah Pelanggan Servis PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta	8
4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan	50
4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	50
4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	51
4.6. Hasil Uji Validitas	52
4.7. Hasil Uji Reliabilitas	54
4.8. Hasil Uji Analisis Jalur <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.9. Hasil Uji Analisis Jalur <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	55
4.10. Hasil Uji Analisis Jalur Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.11. Hasil Uji F <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	57
4.12. Hasil Uji F <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.13. Hasil Uji F Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.14. Hasil Uji t <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.15. Hasil Uji t <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.16. Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.17. Hasil Uji Koefisien (R^2) <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.18. Hasil Uji Koefisien (R^2) <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	64
4.19. Hasil Uji Koefisien (R^2) <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	64

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	25
----------------------------	----