

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Bus Sugeng Rahayu)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY
(Study of Sugeng Rahayu Bus)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

SEPTERIO ULUL AZAM

20140410227

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Bus Sugeng Rahayu)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY***
(Study of Sugeng Rahayu Bus)



Diajukan oleh

SEPTERIO ULUL AZAM

20140410227

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.
NIP: 195907061986011001

Tanggal: 16 Agustus 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Bus Sugeng Rahayu)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY***
(Study of Sugeng Rahayu Bus)

Diajukan oleh

SEPTERIO ULUL AZAM

20140410227

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

Tanggal, 16 Agustus 2018

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, MM.

Ketua Tim Penguji

Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.

NIK. 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Septerio Ulul Azam

NIM : 20140410227

Menyatakan Bahwa skripsi ini dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN”**

tidak pernah 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 oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Agustus 2018

Septerio Ulul Azam

MOTTO

-Tiada doa yang paling indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai-

“Hidup sekali untuk dipertaruhkan. Berhati-hatilah kamu sekalian dalam memepergunakan waktu dalam hidupmu” (K.H. Ahmad Dahlan)

“Merenung dan belajar dari kesalahan adalah bagian dari kehidupan” (Toshinori Yagi /All Might)

“Tujuan utama kita hidup adalah berjuang untuk kehidupan hari ini, dan esoknya pun kita harus tetap berjuang untuk hari esok” (Portgas D.Ace)

PERSEMBAHAN



*Skripsi ini saya persembahkan untuk:
Ayahanda Suradi dan Ibu Istri Widayati,
Serta adik laki-lakiku Roynaldo Anang Maskur Toyib untuk kasih
sayang, doa, cinta, dan support kalian yang selama ini tak ada henti-
hentinya.*

*Teman-teman Goodfellas, Ghulam, Yasser, Denta, Apin, Toni, Heru,
Tomo, Andre dll yang senantiasa memberikan bantuan kepada
penulis. Plus Ultra*

*Teman-teman DG K25, Fajrul, Mega, Pandega, Rasyid, Argama,
Rkyan, Jono, Eca, Ipong, dll yang telah mengisi hari-hari saya, serta
memberikan bantuan kepada penulis*

dan

*Almamaterku,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

Septerio Ulul Azam

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan bus Sugeng Rahayu di Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diperoleh sebanyak 99 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Regresi Berganda dan Analisis Jalur menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji t serta koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus Sugeng Rahayu. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan bus Sugeng Rahayu. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan bus Sugeng Rahayu. (4) Kepuasan pelanggan bisa memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in forming the loyalty of bus customer Sugeng Rahayu in Yogyakarta. In this study the sample obtained as many as 99 respondents selected by using purposive sampling method with data collection techniques using questionnaires. The analysis tools used are Simple Linear Regression Analysis, Multiple Regression Analysis and Path Analysis using validity test, reliability test, t test and coefficient of determination by using SPSS 25.0 application.

Based on the analysis that has been done obtained that: (1) Quality of service have positive and significant influence to customer satisfaction of bus of Sugeng Rahayu. (2) Quality of service have positive and significant influence to customer loyalty of bus of Sugeng Rahayu. (3) Customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty of Sugeng Rahayu bus. (4) Customer satisfaction can mediate the influence of service quality on customer loyalty

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas berkat rahmat dan hidayah-Nya dan karunia dari Allah SWT kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN"**

Guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana (S1) Ekonomi jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selama Penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan sehingga tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis didalam menyusun skripsi ini yaitu kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan petunjuk dan kemudahan serta bersyukur atas yang dia berikan.
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulisan.
3. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si. yang penuh kesabaran dan telah memberikan bimbingan serta masukan selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Suradi S.Ag., Ibu Istri Widayati B.A., Adik Roynaldo Anang Maskur Toyib dan saudara-saudara yang senantiasa memberikan dorongan, semangat, dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak, setiap manusia mempunyai kelemahan atau pernah melakukan kesalahan, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan tema ini.

Yogyakarta, 16 Agustus 2018

Penulis

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
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Pengembangan Hipotesis	25
D. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek dan Subjek Penelitian	30
B. Jenis Data	30
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Teknik Pengambilan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F. Uji Kualitas Instrumen	34
G. Analisis data dan uji hipotesis	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	39
B. Deskripsi Karakteristik Responden	40
C. Uji Kualitas Instrumen	43
D. Hasil Uji Hipotesis	46
E. Pembahasan	52
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	58
A. Simpulan	58
B. Keterbatasan Penelitian	59
C. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	.33
Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Berganda	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	29
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	51