

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN *SERVICE*  
DEALER TIMBUL JAYA MOTOR MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan Oleh:

**Nama : Ema Puji Utami**

**NIM : 51411008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
2015**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Service Dealer Timbul Jaya Motor Madiun** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tersebut tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan atau gagasan saya tanpa memberikan pengakuan kepada penulis asli.

Bila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya dengan gelar kesarjanaan serta ijazah yang diberikan Universitas batal saya terima.

Madiun, 2015



Ema Puji Utami

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN *SERVICE*  
DEALER TIMBUL JAYA MOTOR MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Ema Puji Utami (NIM : 51411008)**

telah disetujui dan diterima oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan  
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen

Madiun, 2015

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I

**Veronika Agustini S.M., S.E., M.Si**

Pembimbing II

**Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc.**

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi  
Unika Widya Mandala Madiun



**Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.**

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi  
Unika Widya Mandala Madiun



**Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.**

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN *SERVICE*  
DEALER TIMBUL JAYA MOTOR MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Ema Puji Utami (NIM : 51411008)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan  
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Madiun, 2015

Tim Penguji Skripsi

1. (Veronika Agustini S.M.,S.E.,M.Si)

Ketua

2. (Vivi Ariyani.,S.E.,M.Sc.)

Anggota

3. (Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.)

Anggota

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Orang yang berhasil akan mengambil manfaat dari kesalahan-kesalahan yang ia lakukan, dan akan mencoba lagi untuk melakukan dalam suatu cara yang berbeda (Dale Carnegie).

Jika kita memulainya dengan kepastian, kita akan berakhir dalam keraguan, tetapi jika kita memulainya dengan keraguan, dan bersabar menghadapinya, kita akan berakhir dalam kepastian (Francis Bacon).

Orang yang luar biasa itu sederhana dalam ucapan, tetapi hebat dalam tindakan (Confucius).

Kekuatan tidak berasal dari kemenangan. Perjuangan membuat anda mengembangkan kekuatan anda. Saat mengalami kesulitan dan memutuskan untuk tidak menyerah itulah kekuatan (Arnold Schwarzenegger).

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Ibuku, Lilik Sasmiati

Bapaku, Ukik Haryono

Kakakku, Anting wulan

Pasangan Hidupku Kelak

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan *Service Dealer* Timbul Jaya Motor Madiun**”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu sebagai berikut :

1. Ibu Veronika Agustini Mulyani, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan dan masukan selama penulisan skripsi.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Dekan fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Bapak Nova Yudhana selaku Manajer Dealer Timbul Jaya Motor Madiun yang telah memberikan ijin penelitian.
5. Pelanggan Dealer Timbul Jaya Motor Madiun yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan peneliti.



6. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan kuliah sehingga menjadi bekal bagi penulis dalam penulisan skripsi.
7. Seluruh karyawan terutama perpustakaan atas pelayanannya yang sangat baik selama kuliah sampai pembuatan skripsi.
8. FX. Hardi Aswinarno (Romo Hardi) yang selalu memberikan motivasi dan membantu biaya kuliah saya dari awal perkuliahan hingga selesai.
9. Ibu dan Bapak yang telah menyemangati dan mendukung dari awal perkuliahan hingga saat ini.
10. Kakakku Anting Wulan atas doa dan dukungannya serta bersedia meminjamkan printernya selama pembuatan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan memberikan bimbingan dan dorongan secara psikologis.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Madiun, Juni 2015

Penulis,



Ema Puji Utami

## ABSTRAK

Seiring perkembangan trend, ekonomi dan bisnis, jenis alat transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat adalah sepeda motor. Hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan yang sejenis untuk terus bersaing dan memenangkan keunggulan kompetitifnya. Kemenangan keunggulan kompetitif dapat dilihat dengan memiliki pelanggan yang loyal dan membuat pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan *Service Dealer* Timbul Jaya Motor Madiun.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji t, analisis regresi berjenjang, dan analisis jalur. Alat uji yang digunakan adalah program SPSS 17.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) variabel kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (M) dengan nilai  $t_{hitung} 10,441 > t_{tabel} 1,661$ , 2) variabel kepuasan pelanggan (M) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung} 6,054 > t_{tabel} 1,661$ , 3) variabel kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung} 5,824 > t_{tabel} 1,661$ , 4) variabel kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (M) dengan kekuatan pengaruh mediasi yaitu sebesar 0,236. Hasil tersebut membuktikan bahwa dalam membentuk loyalitas pelanggan maka perusahaan harus memberikan pelayanan *service* yang berkualitas dan harus menciptakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Telaah Teori .....	10
1. Kualitas Layanan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Loyalitas Pelanggan .....	15
B. Pengembangan Hipotesis .....	19
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	21
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan .....	23
4. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan. ....	25
C. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	27
BAB III METODA PENELITIAN .....	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29

1.	Populasi .....	29
2.	Sampel .....	30
3.	Teknik Pengambilan Sampel .....	31
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	31
1.	Variabel Bebas .....	31
2.	Variabel Mediasi .....	33
3.	Variabel Terikat .....	34
D.	Instrumen Penelitian .....	35
E.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
F.	Data Dan Prosedur Pengumpulan Data .....	36
1.	Data Primer .....	36
2.	Data Sekunder .....	36
G.	Teknik Analisis Data .....	37
1.	Uji Kualitas Data .....	37
2.	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.	Analisis Regresi Berjenjang ( <i>Hierarchical Regression</i> ) .....	41
4.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
5.	Uji Hipotesis .....	44
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	46
A.	Data Penelitian .....	46
1.	Gambaran Perusahaan .....	46
2.	Deskripsi Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner .....	47
3.	Deskripsi Responden .....	48
B.	Hasil Penelitian .....	53
1.	Pengujian Kualitas Data .....	53
2.	Uji Asumsi Klasik .....	56
3.	Analisis Regresi Berjenjang .....	60
4.	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	64
5.	Pengaruh Efek Mediasi (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi) .....	68
C.	Pembahasan .....	71
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71
2.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	72
3.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	73

4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan. ....	75
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Implikasi Manajerial .....	78
C. Keterbatasan Penelitian .....	79
D. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	50
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan .....	51
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	52
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Layanan (X) .....	53
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (M) .....	54
Tabel 4.9 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.11 Hasil Pengujian One-Sampel Kolmogorov Smirnov .....	56
Tabel 4.12 Uji Multikolonieritas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rho .....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi .....	59
Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Analisis Regresi .....	60
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Analisis Jalur .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
Gambar 3.1 Kurva Lonceng Uji t Satu Arah.....	45
Gambar 4.1 Kurva daerah penerimaan dan penolakan variabel kualitas layanan (X) .....	65
Gambar 4.2 Kurva daerah penerimaan dan penolakan variabel kepuasan pelanggan (M) .....	66
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan Variabel Kualitas Layanan (X) .....	67
Gambar 4.4 Diagram Analisis Jalur Regresi Mediasi .....	70