ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGANSEBAGAI VARIABEL MODERATING

(Studi kasus pada Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

LUHUR EKO PRAMONO
B100070 002

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi kasus pada Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura)

Yang ditulis oleh:

LUHUR EKO PRAMONO
B100070 002

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Agustus2012

Pembimbing

(Lukman Hakim, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	**LUHUR EKO PRAMONO**
NIRM	:	**07.6.106.02016.50002**
Jurusan	:	**MANAJEMEN**
Judul Skripsi	:	**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING** (Studi kasus pada Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **AGUSTUS 2012**

Yang membuat pernyataan,

LUHUR EKO PRAMONO

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kami berharap.
(Q.S. Asy-Syarh : 6 – 8)

Sesungguhnya Allah tidak menilai bentuk tubuh dan parasmu, tetapi yang dinilaiadalah niat, tujuan dan kemurnian yang tumbuh dari dalam lubuk hatimu.
(HR, Muslim)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan sebagai wujud rasa. Syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini terutama kepada:

- ✓ **Bapak dan Ibu** tercinta dengan segala hormat dan baktiku terima kasih atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, ke ikhalasan yang tiada pernah lekang oleh waktu. Rangkaian tasbih dan dzikir dalam doa malam yang tiada pernah putus.
- ✓ Terima kasih saudara-saudaraku sebagai pemacu semangat saya dan telah memberikan dukungan, keteduhan jiwa dan hati.
- ✓ Teman-teman seperjuanganku yang telah menjadi sahabatku yang paling berkesan, dan mau membantuku selama ini...
- ✓ Almamaterku tercinta, tempat dimana mengajariku belajar, berkenalan dengan teman-teman berjuang bersama-sama mencari ilmu untukbekal di masa depan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuanuntuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruhvariabel kepuasan pelanggan sebagai variabelmemediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh perusahaan, dan dapat dipergunakan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling (SEM)*.Struktural equation modeling (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistical yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Warung Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura.Sampel adalah penelitian ini adalah 100 orang konsumen pengunjung Warung Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan desain *non probability sampling.*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai koefisien sebesar 0,940 dengan C.R = 6,391 dan p = 0,000. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dengan nilai C.R = 6,391 > 1,96 dengan p = 0,000 < 0,05 maka H_1 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai koefisien sebesar 0,434 dengan C.R = 2,160 dan p = 0,031. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memberikan kontribusi positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan dengan nilai C.R = 2,160 > 1,96 dengan p = 0,031 < 0,05 maka H_2 diterima, artinya kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai koefisien sebesar 0,511 dengan C.R = 2,405 dan p = 0,016. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan dengan nilai C.R = 2,405 > 1,96 dengan p = 0,016 < 0,05 maka H_3 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderating diperoleh nilai C.R = 2,024 > 1,96, maka H_4 diterima, artinya koefisien kepuasan pelanggan signifikan yang berarti ada pengaruh mediasi. Sehingga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderating.

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING** (Studi kasus pada Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura)**".**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono,SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Lukman Hakim, SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Widoyono, MM., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingannya kepada penulis, selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak, ibu, kakek dan nenek tercinta, terima kasih untuk semua doa, kasih sayang, materi dan perhatian yang diberikan tanpa lelah dan ikhlas.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Agustus 2012

Penulis

Luhur Eko Pramono

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN		iii
HALAMAN MOTTO		iv
HALAMAN PERSEMBAHAN		v
ABSTRAKSI		vi
KATA PENGANTAR		vii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xi
DAFTAR GAMBAR		xii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah	6
	C. Tujuan Penelitian	6
	D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	8
	A. Pelayanan	8
	B. Kualitas Pelayanan	9
	C. Kepuasan Pelanggan	15
	D. Loyalitas Pelanggan	20
	E. Penelitian yang Relevan	24
	F. Kerangka Pemikiran	25

G. Hipotesis 26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27

A. Desain Penelitian 27

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 28

C. Sumber Data 30

D. Definisi Operasional Variabel 30

E. Instrumen Penelitian 33

F. Analisis Data 35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43

A. Profil Warung Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura 43

B. Karakteristik Responden 45

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 47

D. Analisis Model Struktural 50

E. Analisis Model dan Pengujian Hipotesis 61

F. Pembahasan 64

BAB V PENUTUP 72

A. Kesimpulan 72

B. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indeks kesesuaian dalam SEM *(goodness of fit index)*.....	42
Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.4.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.5.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.6.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	49
Tabel 4.7.	Koefisien Reliabilitas *Cronbach Alpha*	50
Tabel 4.8.	Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.9.	Hasil Uji Asumsi *Outlier*	54
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian *Goodness-of-Fit* Model	55
Tabel 4.11.	Hasil Goodness-of-Fit Setelah Modifikasi Model.....	58
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *Total Perceived Quality* 14

Gambar 2.2 Diagram Piramida Loyalitas 22

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran 25

Gambar 4.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan 61