

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Rumah Teh “Ndoro Donker”)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

DEWANTO ENDRATAMA
B 100110169

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Rumah Teh “Ndoro Donker”)**

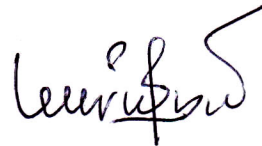
Yang ditulis oleh :

DEWANTO ENDRATAMA
B 100 110 169

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 27 Maret 2015

Pembimbing



(Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



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



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DEWANTO ENDRATAMA**

NIRM : **11.6.106.02016.500169**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Rumah Teh “Ndoro Donker”)**

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 Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 27 Maret 2015

Yang membuat pernyataan,

(Dewanto Endratama)

MOTTO

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”
(Q.S Al Insyirah: 6-8)**

**Seseorang yang optimis akan melihat adanya kesempatan dalam setiap malapetaka, sedangkan orang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan
(Nabi Muhammad SAW)**

**Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah
(Thomas Alva Edison)**

**Tidak ada yang mustahil di dunia ini, semua bisa dilakukan dengan yang namanya niat dan dengan mencobanya
(Penulis)**

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya tulis ini penulis persembahkan untuk;

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW, sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau.
3. Ayah dan ibu tercinta Bapak Sardi dan Ibu Sutimah yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan, kebahagiaan dan do'a yang tiada henti dalam menggapai impianku.
4. Kakakku Endra Tri Haryadi, Aan Bayu Dewanto dan Dwi sulastris yang selalu mendukungku dan memberi semangat dalam banyak hal.
5. Keluarga besar kami, terima kasih atas dukungan dan nasihatnya.
6. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M. yang selalu sabar dan senantiasa memberikan bimbingan serta arahan dalam proses penulisan skripsi.
7. Sahabat-sahabatku Eleven Explorer Ainur Rofiq R, Akadu Sifa, Bagus Pebrianto R, Chandra Rahmita H, Dody Ridwan Y, Edi Wibowo, Faisal Dwi N, Gilang Adiakso, Moch. Reza Z, Nurul Abidin, Nurul Arafat, Sandy Damara P, Yahya S dan Yusroni Akhmad S. Terimakasih telah menjadi keluarga kedua bagiku dan selalu bersamaku disaat susah maupun senang dan kapan ngetrip lagi.
8. Sahabat-sahabatku SMA seperjuangan sampai kuliah Danu Pratama, Muad Adi Saputro, Moh. Rifky Rahman, Muklis Irsyadi dan Soing Ariyanto terimakasih atas do'a dan dukungannya dan semoga persahabatan ini terus berlanjut sampai kita sukses nanti.
9. Teman-temanku "Komunitas Awan" yang selalu menemani saat berada diatas ketinggian (Abidin, Arafat, Ahmad, Aisyah, Bagus, Bibit, Dhila Nur Afifah, Eka Agustini Effendy, Eko, Hanafi, Haryanto, Iskandar, Ira, Meyga Rahma, Nana, Nita, Sanchy, Thotho, Vivi, dll). Kapan kita berdiri di puncak tertinggi lagi.
10. Pihak-pihak yang membantu maupun menemani pengerjaan skripsi ini (Lusy Monalisa, Nur Arivah, Dila Nur Afifah, Siti Rahmawati, Christy Dewi Q, Abidin, Ainur, dan Bagus)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Rumah Teh “Ndoro Donker”)**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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. Triyono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M., selaku Pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan dan meluangkan waktu kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

5. Bapak Edi Purwo Saputro, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang dengan sabar dan tulus memberikan banyak masukan, arahan, dan bimbingan.
6. Seluruh Dosen dan para Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Ayah dan Ibu serta kakak dan yang telah banyak memberikan bantuan baik materil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan 2011 yang telah memberikan sebuah persahabatan dan kerja sama yang baik selama menjadi mahasiswa/jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas muhammadiyah Surakarta.
9. Seluruh karyawan Rumah Teh Ngoro Donker Karanganyar yang telah membantu penulis dalam pengambilan data dan penelitian yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Maret 2015

Penulis

DEWANTO ENDRATAMA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Pemasaran	7
a. Pengertian Jasa	7
b. Pengertian Produk	8

2. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Pelayanan	11
b. Pengertian Kualitas Layanan	11
3. Kepuasan Pelanggan.....	13
a. Definisi Kepuasan	13
b. Metode Pengukuran	14
4. Loyalitas Pelanggan.....	16
a. Definisi Loyalitas Pelanggan	16
b. Tahap Peningkatan Loyalitas.....	16
5. Pengelolaan Loyalitas Pelanggan	19
6. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas	19
B. Penelitian Terdahulu	20
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran	22
B. Hipotesis	23
C. Definisi Operasional	23
D. Jenis Penelitian	25
E. Lokasi Penelitian	25
F. Populas dan Sampel	25
G. Sumber Data	26
H. Teknik Pengumpulan Data	26
I. Uji Instrumen Data	27
J. Pengujian Asumsi Klasik	29
K. Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	35
B. Deskripsi Responden	35
C. Uji Validitas dan Realibilitas	38
D. Uji Asumsi Klasik	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Multikolinieritas	41
3. Uji Heteroskedastisitas	41
4. Uji Autokorelasi	42
E. Analisis Data	43
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
2. Uji t.....	44
3. Uji F.....	47
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
F. Pembahasan Hipotesis	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	52
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA	54
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	39
Table 4.8 Hasil Uji Realibilitas	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.14 Hasil Uji t	45
Tabel 4.15 Hasil Uji F	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	56
Lampiran 2. Tabulasi Data	59
Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik dan Regresi	62
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
Lampiran 5. Hasil Turnitin	72

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan studi pada “Rumah Teh Ngoro Donker”. 2) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan studi pada “Rumah Teh Ngoro Donker”. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling di mana peneliti mempunyai pilihan pribadi dalam memilih individu yang akan menjadi anggota sampel. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke rumah Teh Ngoro Donker. Metode analisis data penelitian menggunakan uji regresi linier berganda, sedangkan uji hipotesisnya menggunakan uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

ABSTRAK

This purpose of this research to 1) To analyze the impact of service quality on customer loyalty study on " Rumah Teh Ndoro Donker " . 2) To analyze the effect of customer satisfaction on customer loyalty study on " Rumah Teh Ndoro Donker " . The sampling method used in this study is simple random sampling where the researcher has a personal choice in selecting individuals who will be members of the sample . Respondents in this study is that consumers who come to the Rumah Teh Ndoro Donker . Methods of data analysis using multiple linear regression , whereas the hypothesis test using the F test , t test , and the coefficient of determination (R^2) . Based on the results of the analysis conducted this study indicate that the quality of service and customer satisfaction has a significant influence on customer loyalty .

Keywords : service quality , customer satisfaction and customer loyalty.