

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

LENI ASTUTI
B100110107

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Bank Jateng Syariah
Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Yang dituliseleh:

LENI ASTUTI

B 100110107

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima:

Surakarta, Agustus 2015

Pembimbing


(Ir. Irmawati, SE, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta


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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LENI ASTUTI

NIRM/NIM : B100110107

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN (Studi Pada Bank Jateng Syariah Universitas
Muhammadiyah Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang 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, Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,


(LENI ASTUTI)

MOTTO

"Sungguh bahagia, bagi orang yang suci hatinya. Dan ingat asma Tuhannya, maka menjalankan shalat lima waktu. Malahan kamu semua memilih (mementingkan) kehidupan dunia. Adapun akhirat itu, lebih baik dan lebih kekal."

(Qs. Al-A'la: 14-17)

"Jangan pernah berkata tidak bisa sebelum melakukan sesuatu, kamu tidak akan tahu kehebatan dirimu sendiri kalau belum mencobanya."

(Anonim)

"Rasa takut tercipta dari luar, tetapi yang mampu mengalahkannya hanya dirimu sendiri"

(Anonim)

"Tentukan tujuan hidup, ketika tujuan ada, kamu tahu kemana harus melangkah."

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT sang pencipta kehidupan dan dengan penuh ketulusan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Ibu dan bapak saya, yang selalu mencurahkan harapannya kepada saya, memberi nasihat, pelajaran hidup dan doa serta kasih sayang yang tiada hentinya untuk kebahagiaan dan keberhasilan masa depan saya.
- Adik saya Vije Krisna Mukti yang telah menyemangati, mendokan dan memberi petunjuk kepada saya.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Sampel yang diambil 100 responden. Alat analisis yang digunakan uji instrumen data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), analisis data (analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (R^2)).

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil analisis regresi linier berganda: $Y = 1,255 + 0,464X_1 + 0,360X_2 + e$, yang menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan (X_1), dan variabel kepuasan konsumen (X_2) dianggap konstan maka loyalitas pelanggan (Y) akan positif dan signifikan. Berdasarkan uji F diketahui nilai F_{hitung} sebesar 46,409, angka tersebut menandakan F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} , sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 4,866 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sedangkan variabel kepuasan konsumen memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,409 dengan tingkat signifikansi 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta)”**

Dalam penulisan ini, penulis mengalami banyak rintangan dan permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun berkat bimbingan, bantuan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Serta pihak yang tidak henti-hentinya memberikan semangat. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton. A Setyawan, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Ir. Irmawati, SE, M.Si selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM, Ph.D selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingannya kepada penulis, selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

6. Bapak (Aris) dan Ibu (Satinem) selaku orang tua saya, terimakasih untuk nasihat, harapan, doa dan kasih sayang yang telah diberikan kepada saya.
7. Untuk IMMawan/ti Muhajirin '11 komisariat Moh Hatta Maya, Umi S, Mbak Rachma, Mbak Eppy, Azka, Rendra, Mas Ghi, Mas Haqqi, Mbak Phina, Mas Binsar, Mas Hananto, Mas Amna, serta IMMawan/ti yang lain. Terimakasih telah berbagi semangat, doa dan ilmu kepada saya. Fastabiquil Khoirat !!
8. Untuk teman-teman saya Tyas, Umi A, Dewi, Yudi, Devina, Fanny, Semi, Mbak Khanif, Dini, Wiki, Fitri, Merlin, Nenden, Dek Isti dan yang lain. Terima kasih telah mau menjalin pertemanan dengan saya.
9. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen angkatan 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta yang banyak memberi dorongan dan semangat selama ini.
10. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, bantuan dari semuanya sungguh berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Untuk saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT membimbing dan menyertai langkah kita. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Agustus 2015

Penulis

(Leni Astuti)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	8
A. Kualitas Pelayanan.....	8
B. Kepuasan Konsumen	11
C. Loyalitas Pelanggan	15
D. Penelitian Terdahulu	17
E. Kerangka Pemikiran	19
F. Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel.....	21

	B. Teknik Pengumpulan Data.....	22
	1. Kuisisioner	22
	2. Kepustakaan	23
	C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
	1. Variabel Penelitian	23
	2. Definisi Operasional	24
	D. Metode Analisis Data.....	25
	1. Uji Kualitas Data.....	25
	2. Uji Asumsi Klasik.....	26
	3. Analisis Statistik	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
	A. Karakteristik Responden	32
	B. Analisa Data	33
	1. Uji Kualitas Data.....	33
	2. Uji Asumsi Klasik.....	35
	3. Analisis Statistik	37
	C. Pembahasan.....	41
BAB V	PENUTUP.....	46
	A. Kesimpulan.....	46
	B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas	34
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel IV.5 Hasil Pengujian Normalitas Masing-Masing Variabel	36
Tabel IV.6 Hasil Uji Multikolinieritas	36
Tabel IV.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel IV.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	38
Tabel IV.9 Hasil Uji t.....	39
Tabel IV.10 Hasil Uji F.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar IV.1 Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
Gambar IV.2 Uji t Variabel Kepuasan Konsumen.....	40