

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS DI “NYAMAN KONVEKSI”)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

HANIF WAHYU WIDODO
B100110026

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

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi idengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS DI “NYAMAN KONVEKSI”)**

Yang disusunoleh :

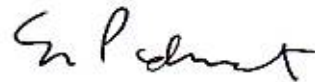
Hanif Wahyu Widodo

B100 110 026

Penanda tangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juni 2016

Pembimbing



(Drs. Sri Padmantyo M. B. A)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisni
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, MSi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417
Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanif Wahyu Widodo

NIRM :

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS DI “NYAMAN KONVEKSI”)**

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 menjiplak, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari fakultas ekonomi dan bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2016
Saya yang membuta pernyataan


Hanif Wahyu Widodo

MOTTO

“Haiya ‘Alal Falah (Marilah Menuju Kemenangan)”

“Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar”

(Umar bin Khattab)

“Apapun yang terjadi jangan menyerah, kalau menyerah habislah sudah”

(Top Ittipat)

“Ketika dunia ternyata jahat padamu, maka kau harus menghadapinya. Karena tidak seorangpun yang akan menyelamatkanmu jika kau tidak berusaha”

Roronoa Zoro (One Piece)

“Hidup itu memang tidak adil, jadi biasakan dirimu”

Patrick (Spongebob Squarepants)

“Setelah doa, Cuma disiplin yang bikin kita selamat disini”

(5cm)

“Aku tidak memiliki kekuatan apapun. Tapi aku akan melakukan yang terbaik dengan caraku sendiri”

Kirito (Sword Art Online)

“Aku bisa belajar dan mendapat pengalaman dari kesalahanku”

Yukihira Souma (Shougeki no Souma)

“Tak ada salahnya bermimpi. Tapi, jangan sampai lupa melihat kenyataan.”

All Might (Boku No Hero Academia)

PERSEMBAHAN

Segala Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah meridoi tercapainya pembuatan karya ini, dan terimakasih saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Ir. Saimin dan Ibu Siti Rahaju, terimakasih atas semua yang telah kalian berikan, yang tidak mampu ananda balas. Semoga Allah yang membalas semua yang telah kalian berikan.
2. Kepada saudara saudaraku Mbak Heni Herawati Wahyuningsih, Mas Amin Fariad Wahyudi, Mas Wahyu Ardhi Wibowo dan Saudara kembarku Wahyu Basuki, yang tidak pernah bosan untuk tetap mensupport.
3. Bapak Drs. Sri Padmantio M. B. A., selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing saya.
4. Teman teman manajemen UMS 2011.
5. Kepada pihak Nyaman Konveksi, Khususnya Bapak Nyaman yang telah memberikan izin observasi.
6. Teman-teman dari Perusuh GRGR
7. Teman-teman dari Kos Komandan (Rio, Gimex, Risyah, Galang, Al).
8. Teman dari Kos Nevada.
9. Teman teman Pekok House (PH).
10. Mellow Concept dan teman teman yang ada di dalamnya.
11. Tim Tawa dari Angkringan Punokawan.
12. Almamaterku : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Nyaman Konveksi di Kabupaten Blora. Diharapkan penelitian ini mampu untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara ketiga variabel yang ada dan menjadi pandangan untuk peneliti yang akan datang. Dalam penelitian ini terdapat hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi dari penelitian ini mengambil dari pihak pihak yang telah menggunakan jasa nyaman konveksi. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* dengan mengambil sebanyak 50 responden untuk sampel. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda (Uji t, UjiF, Uji R^2).

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan diantaranya Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualiatas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty and satisfaction as moderator variables that exist in Pleasant Convection in Blora. It is hoped the study was able to find a significant relationship between the three variables that exist and to be a view for future researchers. In this research there to influential hypothesis Service Quality customer satisfaction, customer satisfaction to loyalty, as well as the quality of services to loyalty.

The population of this study takes on the part of those who have used the services of a comfortable convection. This study uses a sampling technique by taking a sample of 50 respondents for. This study using multiple linear regression (t test, F Test, R^2 Test).

This study resulted in several findings including service quality variables significant positive effect on customer satisfaction. Variable customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty. influence service quality variables positively on customer loyalty. the variable quality of service and customer satisfaction together (simultaneously) significantly affects customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS DI “NYAMAN KONVEKSI”)**

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.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada pihak yang telah membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE Msi, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Surakarta.
4. Bapak Sujadi selaku pembimbing akademik penulis selama perkuliahan
5. Bapak Drs. Sri Padmanty, M. B. A selaku dosen pembimbing penulis dalam penyelesaian skripsi.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam kelancarannya menyelesaikan penulisan. Semoga segala bantuan mendapatkan balasan dari Allah S.W.T.

Penulis masih merasa bahwa skripsi ini penulisannya masih jauh dari kata sempurna. Sehingga diharapkan segala kritik dan saran maupun masukan dari pembaca guna perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat

memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Dan akhirnya dengan segala puji bagi Allah S.W.T penulis memohon perlindungan serta ampunannya.

Surakarta, Juni 2016
Penulis

Hanif Wahyu Widodo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kualitas Pelayanan	10
B. Kepuasan Konsumen	11
C. Loyalitas Konsumen	12
D. Hasil Penelitian Terdahulu	13
E. Kerangka Berfikir	17
F. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Populasi, Sempel, dan <i>Sampling</i>	19
C. Jenis dan Sumber Data	20

	D. Metode Pengumpulan Data	20
	E. Teknik Analisis Data	21
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	24
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
	B. Statistik Deskriptif.....	25
	C. Hasil Analisis Data	26
	1. Uji Kualitas Data	26
	2. Uji Asumsi Klasik	28
	3. Uji Hipotesis	31
	D. Pembahasan	36
BAB V	PENUTUP	38
	A. Simpulan.....	38
	B. Keterbatasan Penelitian	39
	C. Saran	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	25
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	27
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	29
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	29
Tabel 4.8	Uji Heterokedastisitas	30
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	31
Tabel 4.10	Hasil Uji Determinasi R ²	32
Tabel 4.11	Hasil Uji F.....	33
Tabel 4.12	Uji Hipotesis (Uji t)	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Bentuk Kualitas Pelayanan yang Bersama-sama dengan Kepuasan Pelanggan Membentuk Sebuah Loyalitas	17
----------	---	----