

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN AHASS CAHAYA SAKTI MOTOR
DI KARANGPANDAN**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

ANDESVA FARAH ANDIRA

B100130025

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

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN AHASS CAHAYA SAKTI MOTOR DI KARANGPANDAN**

Yang ditulis oleh :

ANDESVA FARAH ANDIRA

B100130025

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 Maret 2017

Pembimbing



(Drs. M. Nasir, MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, S.E., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANDESVA FARAH ANDIRA

NIM : B100130025

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**

LOYALITAS PELANGGAN AHASS CAHAYA SAKTI

MOTOR DI KARANGPANDAN

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, 25 Maret 2017

Yang membuat pernyataan,

ANDESVA FARAH ANDIRA

MOTTO

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya”

-Ali Bin Abi Thalib-

“Puncak tertinggi pencapaian manusia adalah membahagiakan orang lain.”

-Fanani Nur Huda-

“Hanya kebodohan meremehkan pendidikan.”

-P.Syrus-

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”.

(Qs. Al-Insyirah)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.”

-Evelyn Underhill-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya bagi peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan dapat bermanfaat. Aamiin.
2. Untuk kedua orang tuaku, Bapak Totok Sugiarto dan Ibu Sarmini yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, yang tulus dan tak terbatas tuntutku, terimakasih telah memberikandoa, semangat dan dukungan kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan pendidikan S1 dan skripsi ini dengan baik dan lancar.
3. Untuk adik saya Gilang Panji Antariksa dan seluruh Keluarga Besar saya.
4. Cahyo Adhy Prasetyo yang juga selalu setia memberikanku semangat, doa dan dukungan tiada henti untuk penulisan penelitian ini dan selalu disisiku disaat suka dan duka.
5. Untuk teman-teman FEB angkatan 2013 Ulfa, Henny, Fitri, Shanty dan lain-lain yang tidak bias disebutkan satu persatu. Teman-teman skripsi satu pembimbing Reisa, Wulan, Nabilah, dan Nanang.
6. Untuk Kampusku Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan pendidikan ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor kualitas layanan, sikap konsumen, dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa AHASS Cahaya Sakti Motor Karangpandan. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang yang datang menggunakan jasa AHASS Cahaya Sakti Motor di Karangpandan sebanyak 40 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sikap konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga pengujian hipotesis tersebut dapat dibuktikan dengan uji t. Kualitas layanan, sikap konsumen, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dapat dibuktikan dengan uji F. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas layanan, sikap konsumen, dan lokasi mampu menjelaskan variabilitas loyalitas pelanggan sebesar 54,1%.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Sikap Konsumen, Lokasi, Proses dan Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

This research aim to test influence of factor of service quality, consumer attitude, and location to having an effect on to customer loyalty use service of AHASS Cahaya Sakti Motorof Karangpandan. Population and sample which are used in this research oneof who come using service of AHASS CahayaSakti Motorin Karangpandan counted 40 respondent. The hypothesis tested in this research use analyzer test of validity, reliabilities test, the classical assumption test, analysis of doubled linear regression, t test, F test, and coefficient of determines (R^2).

Result of research indicate that the service qualityhave an effect on positive and significant to customer loyalty, consumer attitude have an effect on positive and significant to customer loyalty, and location have an effect on positive and significant to customer loyalty. The third of examination of the hypothesis can be proved with test t. Service quality, consumer attitude, and location by together have an effect on positive influence and significant to customer loyalty, this matter can be proved with test F. Result of examination of coefficient of determines (R^2) indicate that the quality of service, consumer attitude, and location can explain customer loyalty variability equal to 54,1%.

Keyword: Service quality, Attitude Consumer, Location, Process and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb.

Alhamdulillah, dengan segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELANGGAN AHASS CAHAYA SAKTI MOTOR DI KARANGPANDAN”.

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, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. M. Nasir, MM, Selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Widoyono, M.M. Selaku pembimbing akademik yang senantiasa memberikan binaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi
6. Untuk kedua orang tuaku, Bapak Totok Sugiarto dan Ibu Sarmini yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, yang tulus dan tak terbatas tuntutku, terimakasih telah memberikandoa, semangat dan dukungan kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan pendidikan S1 dan skripsi ini dengan baik dan lancar.
7. Untuk adik saya Gilang Panji Antariksa dan seluruh Keluarga Besar saya.
8. Cahyo Adhy Prasetyo yang juga selalu setia memberikanku semangat, doa dan dukungan tiada henti untuk penulisan penelitian ini. Dan selalu disisiku disaat suka dan duka.
9. Untuk teman-teman FEB angkatan 2013 Ulfa, Henny, Fitri, Shanty dan lain-lain yang tidak bias disebutkan satu persatu. Teman-teman skripsi satu pembimbing Reisa, Wulan, Nabilah, dan Nanang.
10. Semua pihak yang telah ikut berpartisipasi yang tidak mampu disebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis berterimakasih kepada para pembaca yang memberikan saran dan kritikan yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wasalamu'alaikumWr. Wb.

Surakarta, Januari 2017

Penulis

ANDESVA FARAH ANDIRA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6

BAB II	LANDASAN TEORI.....	8
	A. Jasa	8
	B. Perilaku Konsumen	11
	C. Lokasi	16
	D. Sikap Konsumen	19
	E. Kualitas Pelayanan	22
	F. Loyalitas Pelanggan	25
	G. Penelitian Terdahulu	28
	H. Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	33
	A. Kerangka Pemikiran	33
	B. Populasi dan Sampel	33
	C. Objek Penelitian	34
	D. Jenis dan Sumber Data	35
	E. Metode Pengumpulan Data	35
	F. Metode Analisis Data	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
	A. Gambaran Umum Penelitian	41
	B. Deskripsi Data Responden	42
	C. Pengujian Instrument Data	44
	D. Hasil Analisis Data	47
	E. Pembahasan	53

BAB V	PENUTUP	57
	A. Kesimpulan	57
	B. Keterbatasan Penelitian	58
	C. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.	Hasil Tabulasi Data Kuesioner	42
Tabel 4. 2.	Deskriptif Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3.	Deskripsi Umur	43
Tabel 4. 4.	Deskripsi Pekerjaan	44
Tabel 4. 5.	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	45
Tabel 4. 6.	Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Konsumen	45
Tabel 4. 7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Konsumen	46
Tabel 4. 8.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4. 9.	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 10.	Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4. 11.	Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4. 12.	Hasil Heterokedstisitas	49
Tabel 4. 13.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Kerangka Pemikiran	33
-------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Uji Normalitas

Lampiran 5 Uji Multikolinearitas

Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 7 Uji Analisis Regresi dan Hipotesis

Lampiran 8 Tabel Value of $r_{\text{product moment}}$

Lampiran 9 Tabel Titik Persentase Distribusi t

Lampiran 10 Tabel Titik Persentase Distribusi F