

**ANALISIS PENGARUH TARIF, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
PO. ROSALIA INDAH DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

NANANG KHAIRUL IBRAHIM

B100130012

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH TARIF,KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PO.ROSALIA
INDAH DI SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

NANANG KHAIRUL IBRAHIM

B100130012

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2017

Pembimbing



(Drs.M.Nasir, M.M)

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NANANG KHAIRUL IBRAHIM

NIM : B100130012

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH TARIF, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA PO. ROSALIA INDAH DISURAKARTA

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, Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

(NANANG KHAIRUL IBRAHIM)

MOTTO

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

-Ali Bin Abi Thalib-

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat,kecuali orang-orang yang khusuk”

(Qs.Al Baqarah : 45)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (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.”

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. amin.
2. Untuk kedua orang tuaku, Bapak Sukirno dan Ibu fatiroh yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, yang tulus dan tak terbatas untukku, terimakasih telah memberikan doa, semangat dan dukungan kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan pendidikan S1 dan skripsi ini dengan baik dan lancar.
3. Terimakasih untuk kakakku sinngih irwanto yang selalu membantu dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
4. Untuk seluruh Keluarga Besar hadi prayitno dan Keluarga Besar wirodikromo.
5. Myta pradaningrum, yang juga selalu setia memberikanku semangat, doa dan dukungan tiada henti untuk penulisan penelitian ini.
6. Untuk teman-teman FEB angkatan 2013 Rizki, yoga, Sandem, Geronimo, Mas Anung, Budi, Redika, Raka, Fahmi, Johan, Tanjung, Napek, Adit, Vavanda dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Untuk AD 2317 RW yang setia setiap hari mengantarkan kuliah PP boyolali-Solo dari semester 2 hingga akhir penulisan penelitian ini.
8. Untuk Kampusku Universitas Muhammadiyah Surakarta dan Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan pendidikan ini.

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada PO.Rosalia indah Di Surakarta. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposiv Sampling*. Jenis data dan sumber data dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang didapat dari responden yang merupakan hasil dari pengisian kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dengan semua variabel dinyatakan valid dengan nilai *corrected item-total correlation* masing-masing variabel diatas 0,256, uji realibilitas dengan hasil pengujian penelitian ini masing-masing variabel dinyatakan reliabel dengan *Cronbach Alpha* diatas 0,600. Dengan kriteria bahwa variabel tarif bernilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, uji hipotesis melalui uji t pada variabel tarif tidak signifikan, sedangkan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen signifikan. Dari hasil perhitungan Uji F $F_{hitung} > F_{tabel}$ (19,236 > 2.76) artinya secara bersama-sama variabel tarif, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. menunjukkan bahwa hasil analisis data yang diperoleh R square (R^2) sebesar 0,375, berarti variasi perubahan sebesar 0,375 variabel Loyalitas Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Tarif, Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 37,5%. Sedangkan sisanya sebesar 62,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model

Kata Kunci : *tarif, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of price, quality of service and customer satisfaction on consumer loyalty on a beautiful PO.Rosalia In Surakarta. In this study, the sampling technique used is purposiv Sampling. Data types and sources of data in this study using primary data obtained from the respondents that are the result of filling out the questionnaire. Data analysis techniques used are validity with all the variables declared valid by the value corrected item-total correlation of each variable above 0.256, reliability test with the test results of this study each variable is declared reliable by Cronbach Alpha above 0.600. With the criteria that the variable rate is negative and no significant effect on consumer loyalty, while the quality of service and customer satisfaction is positive and significant effect on consumer loyalty, hypothesis testing by t-test at variable rates is not significant, while in the variable quality of service and customer satisfaction significantly , From the calculation of F Test $F > F$ table ($19.236 > 2.76$) means that together variable rates, service quality and customer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty. shows that the results of the analysis of data obtained R square (R^2) of 0.375, meaning variation change of 0.375 Consumer Loyalty variables can be explained by the variable price, quality of service, customer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty of 37.5%. While the rest of 62.5% is explained by other variables outside the model

Keywords: price, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 PENGARUH TARIF, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PO.ROSALIA INDAH DI SURAKARTA”.

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.M.M. 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. Seluruh konsumen Po.rosalia indah disurakarta bersedia menjadi obyek penelitian dan 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 berterima kasih kepada para pembaca yang memberikan saran dan kritikan yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wasalamu'alaikumWr. Wb.

Surakarta, maret 2017

Penulis

NANANG KHAIRUL IBRAHIM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa	10
B. Perilaku Konsumen	13
C. Tarif	18

D. Kualitas Pelayanan	21
E. Kepuasan Konsumen.....	24
F. Loyalitas Konsumen.....	26
G. Penelitian Terdahulu.....	29
H. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran	34
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Data dan Sumber Data.....	36
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional Pengukuran	36
F. Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	45
B. Karakteristik Responden.....	47
C. Analisis Data.....	48
D. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	64
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Tarif (X_1).....	49
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	49
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan konsumen (X_3)	49
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	50
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.8	Hasil koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	34
------------	--------------------------	----