

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS
PELANGGAN MOBIL MEREK HONDA
(StudikasuspadaHonda Bintang Solo Baru)**



SKRIPSI

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

Disusun:

RAFINDRA CALVIN FERNANDO
B 100 130 078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN MOBIL
MEREK HONDA (Studi kasus pada Honda Bintang Solo Baru)**

Oleh :

RAFINDRA CALVIN FERNANDO
B 100 130 078

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the left.

Moech. Nasir, SE, MM

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN MOBIL MEREK HONDA
(Studi kasus pada Honda Bintang Solo Baru)

Oleh:

RAFINDRA CALVIN FERNANDO
B 100 130 078

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada hari Sabtu, 8 Februari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Moech. Nasir, S.E., M.M.

()

(Ketua Dewan Penguji)

2. Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A.

()

(Sekretaris Dewan Penguji)

3. Imronudin, S.E., M.Si, Ph.D

()

(Anggota Dewan Penguji)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, M.M.



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 : **Rafindra Calvin Fernando**
NIM : **B 100 130 078**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN MOBIL MEREK HONDA(Studikasuspada Honda Bintang Solo Baru)**

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

Surakarta, 28 Desember 2017

Yang membuat pernyataan,

RAFINDRA CALVIN FERNANDO

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (segala urusan), maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh

(Q.S Al Insyirah : 6-7).

You were put on this earth to achieve your greatest self, to live out your purpose

and to do it fearlessly

(Dr. Steve Maraboli)

Stay hungry , stay foolish

(Steve Jobs)

Tidak ada hal yang terjadi secara kebetulan. Kebetulan adalah jawaban atas doa-doa yang kita panjatkan yang tidak kita sadari.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

- Ibuku, Ibuku, Ibuku dan Ayah tercinta.
- Bapak/Ibu dosen, yang telah membimbing
- Sahabat-sahabatku sekalian.
- Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR



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 **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOBIL MEREK HONDA(Studi kasus pada Honda Bintang Solo Baru)”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin Ph.D., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. BapakProf. HM. Wahyuddin, selaku pembimbing akademikyang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Moech Nasir, SE., MM., selaku pembimbing dari skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibuman ayah serta adik-adikku tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materil. Terimakasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerjakeras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Pak Min, terimakasih atas kesediaannya untuk bersedia dibuat repot oleh penulis selama menempuh studi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Desember 2017

Penulis

Rafindra Calvin Fernando.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran.....	7
B. Loyalitas Konsumen.....	8
C. Kepuasan Konsumen	9

D. Kualitas Produk	11
E. Kualitas Layanan	13
F. Penelitian Terdahulu	14
G. Kerangka Pemikiran.....	16
H. Pengembangan Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Tempat Penelitian.....	23
C. Data	23
D. Populasi Penelitian.....	24
E. Sampel Penelitian.....	24
F. Teknik Sampling	25
G. Definisi Operasional Variabel.....	25
H. Metode Analisis Data.....	28

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden.....	35
B. Metode analisis Data.....	38
C. Pembahasan	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Keterbatasan.....	58
C. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Persamaan 1).....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Persamaan 2).....	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN.....	64
HASIL PENGOLAHAN DATA DENGAN SPSS.....	67

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Mobil Merek Honda (Studi Kasus Pada Honda Bintang Solo Baru). Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang berkerja di Honda Bintang Solo Baru yang berjumlah 51 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji analisis regresi linier berganda. Dari uji hipotesis didapatkan hasil bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumensedangkanvariabelkualitas produk, kualitas pelyanan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi kualitas produk dan loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, kepuasan tidak dapat memediasi.

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

Abstract

This study aims to determine the influence between the Influence of Product Quality And Service Against Consumer Satisfaction And Customer Loyalty Honda Brand Cars (Case Study On New Solo Star's Honda). Samples in this study are employees who work in Honda Bintang Solo Baru, amounting to 51 respondents. Sampling technique in this research is by purposive sampling. Data analysis method used is multiple linier regression analysis test. From hypothesis test showed that product quality and service quality have influence to consumer satisfaction variable of product quality, quality of service and job satisfaction have influence to customer loyalty. In the mediation test showed that satisfaction can mediate product quality and customer loyalty, while the quality of service and customer loyalty, satisfaction can not mediate.

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