

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA
RUMAH TEH NDORO DONKER KEMUNING KARANGANYAR**



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:

YENNITA

B100140156

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH TEH NDORO DONKER KEMUNING KARANGNAYAR

Yang ditulis dan disusun oleh :

YENNITA

B100140156

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 02 Juni 2018

Pembimbing Utama

(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M)



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 : YENNITA

Nim : B100140156

Jurusan : MANAJEMEN

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS
PELANGGAN PADA RUMAH TEH NDORO DONKER
KEMUNING KARANGANYAR**

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, 02 Juni 2018

Yang membuat pernyataan



(YENNITA)

MOTTO

- Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.
(Andrew Jackson)

- Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh
(Confusius)

- Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini untuk :

- *Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga tulisan ini dapat terselesaikan dengan baik.*
- *Ibuku (Marsih) dan Bapak (Parli) tercinta.*
Terimakasih atas segala doa, dukungan dan perjuangan yang telah dibeikan tanpa henti dalam membimbing saya agar menjadi orang yang mandiri.
- *Adikku (Ariel Nur Haikal) terimakasih atas semangatnya.*
- *Teman-teman satu angkatan yang telah berjuang bersama untuk meraih cita-cita.*

ABSTRAKSI

Analisis penelitian ini tentang menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas pelanggan. Studi yang dilakukan pada Rumah Teh Ngoro Donker Kemuning Karanganyar. Sampel yang diambil dalam studi tersebut sebanyak 99 responden yang pernah menjadi pelanggan Rumah Teh Ngoro Donker Kemuning Karanganyar. Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi berjenjang, uji validitas, dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan maka dapat dijelaskan bahwa secara langsung kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan..

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Analysis of this research about analyzing service quality to customer satisfaction in forming customer loyalty. The study was conducted at the Rumah Teh Ngoro Donker Kemuning Karanganyar. Samples taken in the study were 99 respondents who had been customers of Tea House Ngoro Donker Kemuning Karanganyar. The analysis method used is multiple hierarki regression analysis, validity test, and reliability test. Based on the results of the analysis found it can be explained that the direct service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction and indirectly the quality of service significantly influence customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *quality of service, customer satisfaction, customer loyalty*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'mualaikum Wr.Wb

Allamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Rumah Teh Ngoro Donker Kemuning Karanganyar” ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Profesor Dr. H. Sofyan Anif, M.si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si, Ph.d selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Staff Tata usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak, ibu dan adik yang selalu memberikan doa dukungan perhatian cinta dan kasih sayang yang luar biasa besar.

8. Sahabat- sahabat seperjuangan Dhewi Yul, Iga Palupi, Putery hoshi, Dhewi macan, Nindud, Aji Utama dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam memberikan motivasi, jalinan pertemanan, kerjasama dan kebersamaan selama ini. Terimakasih atas segala waktu, bantuan dan dukungannya.
9. Sahabat-sahabat satu bimbingan Niken, Puput, Soffa, Reri, Nisa, Afi erdika dan Purbo yang selalu memberi semangat dan support selama pengerjaan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis (Tyas, Dian Puspita, Jastin, Habibi, Lussy, Dian wardianti, Fella) yang selalu memberikan bantuan dan dorongan tanpa lelah saat penulis merasa kesulitan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut tentunya dapat dijadikan peluang untuk peningkatan penelitian selanjutnya. Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis akan mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Aaaamiiin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Juni 2018

Penulis

(YENNITA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Loyalitas.....	10
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Kepuasan Konsumen.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hipotesis Penelitian	26
D. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Variabel penelitian dan Definisi Operasional.....	28
C. Data dan Sumber Data.....	31

D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Desain Pengambilan Sampel	33
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
A. Diskripsi Responden	39
1. Profil Jenis kelamin.....	41
2. Profil Pekerjaan	42
3. Profil Umur	42
4. Profil Daerah Asal.....	43
B. Analisis Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas.....	47
3. Pengujian Regresi.....	48
4. Uji Hipotesis.....	51
C. Pembahasan	56
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	56
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	58
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Keterbatasan Penelitian	62
C. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Hasil Diskripsi Responden.....	41
Tabel 4.2 Hasil Profil Daerah Asal	43
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan (X).....	45
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Kepuasan Konsumen (Z).....	46
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Loyalitas Konsumen (Y)	47
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.7 Hasil Hirarki Model Regresi.....	49
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Ketetapan Model.....	52
Tabel 4.9 Hasil Pengujian t	53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Koefisien Determinan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan para konsumen Rumah Teh Ndoro Donker Tahun 2016-2018	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Model Hirarki	51