

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
RESTORAN AYAM RESTO COLOMADU**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Magister dalam Ilmu Manajemen**



Oleh

**EVY YULIA SARDI
P 100160077**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

NOTA PEMBIMBING

Ihwan Susila, Ph.D

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Evy Yulia Sardi

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Evy Yulia Sardi
NIM	: P 100160077
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Ayam Resto Colomadu.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta,

Pembimbing I,



Ihwan Susila, Ph.D

NOTA PEMBIMBING

Dr. Muzakar Isa, SE., MSi

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Evy Yulia Sardi

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Evy Yulia Sardi

NIM : P 100160077

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Ayam Resto Colomadu.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta,

Pembimbing II

Dr. Muzakar Isa, SE., MSi

TESIS BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN AYAM RESTO COLOMADU**

Yang di persiapkan dan disusun oleh

EVY YULIA SARDI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 14 Februari 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

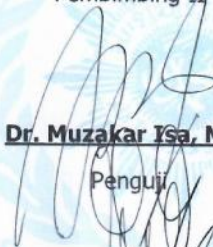
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Ihwan Susila, M.Si., Ph.D

Pembimbing II



Dr. Muzakar Isa, M.Si

Penguji



Prof. Dr. HM. Wahyuddin, MS

Surakarta, 16 Februari 2019
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardioko, M.Pd

MOTTO

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di
jalan Allah “
(HR.Turmudzi)*

*“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan
memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang
akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”
(QS. Ath-Thalaq: 3).*

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Evy Yulia Sardi

NIM : P 100 160 077

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Restoran Ayam Resto Colomadu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan—ringkasan yang saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batas saya terima.

Surakarta, 14 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



Evy Yulia Sardi

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesialnya untuk :

1. Allah SWT, sujud syukur untuk sumber kekuatan dan tujuan hidup atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya.
2. Bapak dan Ibu atas yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
3. Keluarga, rasa cintamu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Ayam Resto Colomadu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 Pelanggan Restoran Ayam Resto Colomadu i dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode non *probability* sampling. Teknik analisa data menggunakan Analisis Path . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) *tangible, reliability, dan empati* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *resposiveness* dan *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2) *Kepuasan, tangible, empathy* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan *reliability, resposiveness* dan *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 3) *kepuasan pelanggan dapat memediasi reiability, assurance, dan empathy* terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi antara *tangible* dan *resposiveness*.

Kata kunci : dimensi kualitas pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty at Ayam Resto Colomadu Restaurant. The samples in this study were 100 customers of Ayam Resto Colomadu i Restaurant using a questionnaire for data collection. The sampling technique is a non probability sampling method. Data analysis techniques use Path Analysis. The results of this study indicate that: 1) tangible, reliability, and empathy have an influence on customer satisfaction, while resposiveness and assurance have no influence on customer satisfaction. 2) Satisfaction, tangible, empathy have an influence on customer loyalty, while reliability, resposiveness and assurance have no influence on customer loyalty. 3) customer satisfaction can mediate reiability, assurance, and empathy towards customer loyalty, while customer satisfaction cannot mediate between tangible and resposiveness..

Keywords: *dimensions of customer quality, customer satisfaction and customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Tesis ini disusun guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ihwan Susila, Ph.D selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini
5. Dr. Muzakar Isa, M.Si selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Bapak dan Mama yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat selesai tesis ini.
8. Suami yang senantiasa terus menerus mengingatkan dan memberikan motivasi kepada saya dalam penyelesaian tesis ini.
9. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Walaikumsalam Wr.Wb.

Surakarta, 14 FEBRUARI 2019



Evy Yulia Sardi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kualitas Pelayanan	5
B. Kepuasan Pelanggan	7
C. Loyalitas Pelanggan	9

D. Penelitian Terdahulu.....	10
E. Hipotesis	15
F. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian	23
B. Jenis Data dan Sumber Data	23
C. Populasi dan Teknik Sampling	24
D. Metode Pengumpulan Data	24
E. Definisi, Indikator dan Skala Pengukuran	24
F. Instrumen Pengumpulan Data	28
G. Uji Asumsi Klasik	29
H. Analisis Jalur	31
I. Hipotesis	33
J. Intervening.....	34
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Karakteristik Responden	36
B. Deskriptif Data	40
C. Pengujian Instrumen Penelitian	42
D. Uji Asumsi Klasik	45
E. Analisis Data.....	48
F. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP.....	90
A. Simpulan.....	90
B. Keterbatasan penelitian.....	91
C. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan kelompok usia	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	39
Tabel 4.6 Hasil Diskriptive Data.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji KMO.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitaa	45
Tabel 4.11 Hasil uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	47
Tabel 4.13 Hasil Analisis Data (Persamaan 1)	48
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefesien Determinasi (R Square).....	53
Tabel 4.15 Hasil Analisis Data (Persamaan 2)	54
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefesien Determinasi (R Square).....	56
Tabel 4.17 Hasil Analisis Data (Persamaan 3)	57
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefesien Determinasi (R Square).....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Pengaruh Langsung dan Tak Langsung <i>Tangible</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Intervening Oleh Kepuasan Pelanggan	63
Gambar 4.2 Pengaruh Langsung dan Tak Langsung <i>Reliability</i> Terhadap loyalitas pelanggan Yang Di Intervening Oleh Kepuasan pelanggan.....	65
Gambar 4.3 Pengaruh Langsung dan Tak Langsung <i>Resposiveness</i> Terhadap loyalitas pelanggan Yang Di Intervening Oleh Kepuasan pelanggan.....	67
Gambar 4.4 Pengaruh Langsung dan Tak Langsung <i>Assurance</i> Terhadap loyalitas pelanggan Yang Di Intervening Oleh Kepuasan pelanggan.....	69
Gambar 4.5 Pengaruh Langsung dan Tak Langsung <i>Empathy</i> Terhadap loyalitas pelanggan Yang Di Intervening Oleh Kepuasan pelanggan.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuisisioner
Lampiran II	Data
Lampiran III	Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS