

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Konsumen GRAB di Surakarta)



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 :
Dimas Dhuta Avitisa
B 100 150 306

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Konsumen GRAB di Surakarta)**

Oleh:

DIMAS DHUTA AVITISNA

B 100 150 306

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



(Rini Kuswati, S.E., M.SL)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Konsumen GRAB di Surakarta)

oleh:

DIMAS DHUTA AVITISNA

B 100 150 306

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Hari Sabtu, 9 Mei 2020
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Dewan Penguji:

1. **Dra. W. Mukharomah, M.M.**
(Ketua Dewan penguji)
2. **Rini Kuswati, S.E., M.Si.**
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.**
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Dekan,





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIMAS DHUTA AVITISNA
NIRM : B.100.150.306
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAAN PELANGGAN
(Studi Pada Konsumen GRAB di Surakarta)
:

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, 9 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

DIMS DHUTA AVITISNA

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Al Insyirah: 5-8) “

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat cinta dan baktiku
seta tanggung jawabku selama ini kepada:

Allah SWT, Yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasanya telah
memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai

Bapak dan ibu serta keluarga tercinta dengan segala hormat dan baktiku,
terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keiklasan, dan rangkaian doamu yang
tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga
kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti dan bisa
membuat kalian bangga terhadap anakmu ini

Almamater FEB UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak
pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat teman yang akan selalu
mendukung dan melengkapi hari-hariku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu, pertama: bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perusahaan GRAB sebagai bahan referensi dalam melakukan strategi pemasaran, kedua: menambah pengetahuan khususnya dalam menghasilkan konsep mengenai kepuasan pelanggannya, ketiga: sebagai referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel yang berbeda.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pelanggan GRAB di Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 115 orang responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji model yang dihipotesiskan secara statistik.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. Practically this research is expected to provide benefits namely, first: useful in providing conceptual contributions to Grab companies as reference material in conducting marketing strategies, second: increasing knowledge especially in generating concepts about customer satisfaction, third: as a reference in conducting further research by using different variables.

This type of research is survey research using a questionnaire as an instrument. The population in this study were all Grab customers or customers in the city of Solo. The sampling technique used purposive sampling method with a total sample of 115 respondents. Data was collected by a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple linear regression. Multiple linear regression is used to test the statistically hypothesized model.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhamamd SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, serta para pengikutnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Konsumen GRAB di Surakarta)”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Rini Kuswati, S.E, M.Si, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada konsumen serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi konsumen.
6. Bapak dan ibu yang selalu memberikan kasihsayangnya yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu telah turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi untuk perbaikan pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surakarta, Januari 2021

Penulis

DIMAS DHUTA AVITISNA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Pengembangan Hipotesis.....	16
D. Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Desain Penelitian	19
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	19
C. Variabel dan Definisi Variabel	20
D. Sumber Data	23

E. Metode Pengumpulan Data.....	23
F. Metode Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Data	33
B. Analisis Data.....	34
C. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Deskripsi Responden	33
Tabel IV.2 Uji Validitas instrumen untuk variabel Kualitas pelayanan	35
Tabel IV.3 Uji Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan pelanggan.....	35
Tabel IV.4 Uji Validitas Instrumen Untuk Variabel Loyalitas pelanggan.....	36
Tabel IV.5 Hasil Reliabilitas.....	37
Tabel IV.6 Hasil Pengujian Normalitas	38
Tabel IV.7 Hasil Pengujian Multikolinieritas	38
Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel IV.9 Output Analisis Regresi Berjenjang	43
Tabel IV.10 Uji F	44
Tabel IV.11 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	18
Gambar IV.1 Output Regresi Berjenjang Model I, Model II dan Model III.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	57
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	60
Lampiran 3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	70
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	72
Lampiran 5 Uji Normalitas	74
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas	75
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	76
Lampiran 8 Analisis Regresi Berjenjang	77
Lampiran 9 Tabel Harga Kritis dari r.....	81