

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN.**

(Studi Kasus di PT. Hartono Raya Motor Jakarta)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta**



Nama : Fadly Hamud

NIM : 43113110437

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fadly Hamud

Nim : 43113110437

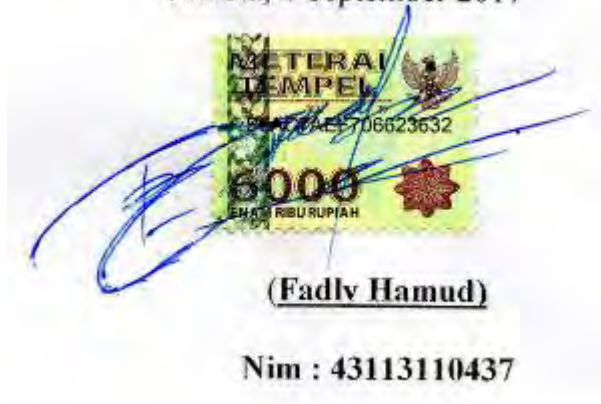
Program studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 4 September 2017



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fadly Hamud
Nim : 43113110437
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen
Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus di PT.
Hartono Raya Motor Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian : 28 September 2017

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,


H. Sonny Indrajaya, Ir., MM.

Tanggal : 4/10/17

Dekan,



Zulfitri, MP., MM.

Tanggal : 4/10/17

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,


Dr. Harroyinsah, M.Si., Ak., CA., CIPSAS.

Tanggal :


Dudi Permana, ST., MM, Ph.D.

Tanggal : 5/10. 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus di PT. Hartono Raya Motor Jakarta)”.

Penulisan skripsi ini disusun melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan selesainya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, masukan baik secara material maupun spiritual. Dengan demikian, penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada Bapak H. Sonny Indrajaya, Ir., MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, memberikan saran, meluangkan waktunya, mengarahkan serta memotivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Kaprodi Manajemen S1, Bapak Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM

dan Ibu Ryani Dhyani Parashakti, SE, MM,. selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.

4. Kedua Orang Tua tersayang dan kakak beserta adik, terima kasih tak terhingga untuk kasih sayang dan support yang tiada henti dalam memberikan doa dan motivasi yang telah kalian berikan selama ini.
5. Dosen – dosen Pengajar dan juga Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat baik dalam memberikan pengetahuan dan membantu melayani para mahasiswa.
6. Seseorang yang selalu mengingatkan, menyemangati dengan sepenuh hati
Yaitu : Diah Rahayu S.ST
7. Seluruh teman-teman manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi dilain waktu.

Amin

Dalam penulisan skripsi penelitian ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan sehubungan dengan keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan penulis, sehingga skripsi penelitian ini jauh dari kata sempurna, untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa selalu penulis harapkan.

Jakarta, September 2017

Fadly Hamud

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Pengertian Manajemen	10
3. Pemasaran.....	11
4. Pengertian Jasa	12
5. Kualitas Pelayanan	14
6. Kepuasan Konsumen.....	16
7. Loyalitas Konsumen.....	19
8. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	29
9. Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	30

D. Penelitian Terdahulu	31
E. Rerangka Pemikiran.....	33
F. Hipotesis	34
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
1. Waktu Penelitian	35
2. Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
1. Definisi Variabel	36
2. Operasionalisasi Variabel.....	37
D. Skala Pengukuran.....	43
E. Populasi dan Sample	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Sumber Data Primer	46
2. Sumber Data Skunder.....	47
G. Metode Analisis Data.....	49
1. Statistik Deskriptif.....	49
2. Uji Kualitas Data	50
3. Uji Asumsi Klasik	51
H. Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
I. Uji Hipotesis.....	54
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Tempat dan Waktu Penelitian	57
2. Karakteristik Profil Responden	58
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
1. Kualitas Pelayanan	61
2. Kepuasan Konsumen	62
3. Loyalitas Konsumen	64
C. Hasil Uji Kualitas Data	65
1. Hasil Uji Validitas	65
2. Hasil Uji Reliabilitas	68
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	69
1. Hasil Uji Normalitas	69
2. Hasil Uji Multikolonieritas	70
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
E. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	72
F. Hasil Uji Hipotesis	73
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	74
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	75
G. Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V	78
SIMPULAN DAN SARAN	78
A. Simpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

1.1	: Hasil Survey Pendahuluan	6
2.1	: Jenis Loyalitas	21
2.2	: Penelitian Terdahulu	31
3.1	: Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	38
3.2	: Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	40
3.3	: Operasional Variabel Loyalitas Konsumen	42
3.4	: Skala Likert	44
3.5	: Data Kunjungan Pelanggan	45
4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
4.4	: Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	61
4.5	: Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
4.6	: Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	64
4.7	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
4.8	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	67
4.9	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	68
4.10	: Hasil Uji Reliabilitas.....	69
4.13	: Hasil Uji Normalitas	70
4.14	: Hasil Uji Multikolinieritas	71
4.15	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72
4.16	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.17	: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	74
4.18	: Hasil Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	76

DAFTAR GAMBAR

1.1 : Grafik Perbandingan Penjualan Kendaraan Roda Empat Kelas Premium Januari-September 2014 dan 2015	1
1.2 : Grafik Kunjungan Konsumen	3
2.1 : Rerangka Pemikiran	33
4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 3. Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen

Lampiran 4. Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Konsumen

Lampiran 5. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 6. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen

Lampiran 7. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen

Lampiran 8. Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 9. Hasil Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Lampiran 10. Hasil Validitas Variabel Loyalitas Konsumen

Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 12. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 13. Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis