



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas
Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*
Pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya**

Dani Alip Kurniawan
151500048

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM
Sutama Wisnu Dyatmika, SE, MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PELANGGAN PT
UMC A.YANI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

**DANI ALIP KURNIAWAN
NIM : 151500048**

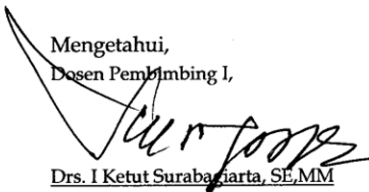
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

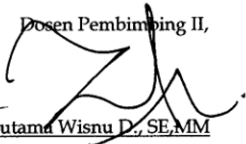
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 24 07 2019

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,


Drs. I Ketut Surabagarta, SE,MM
NPP: 1701834/ DY

Dosen Pembimbing II,


Sutarna Wisnu D., SE,MM
NPP:1507732/ DY

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebagai Variable Intervening pada pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya

Identitas Mahasiswa

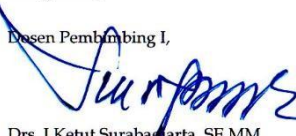
- a. Nama : Dani Alip Kurniawan
b. NIM : 15-150-0048
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. E-mail : dani.alip1997@gmail.com

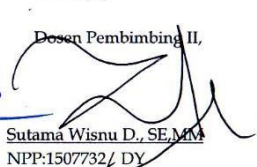
Mengetahui,

Surabaya,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Drs. I Ketut Surabarta, SE,MM
NPP: 1701834/ DY


Sutarna Wisnu D., SE,MM
NPP:1507732/ DY


Dekan Fakultas Ekonomi,
Dra. Sri Sukhoroh, M.Si
NPP: 196710191992032001

Menyetujui,

Ketua Program Studi,
Tony Susilo W., SE, M.Pd, MSM
NPP: 0709494/ DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli
Tahun : 2019

Penguji I,


Drs. Teguh Purwanto., MM.
NIP : 196012221990031001

Penguji II,



Aristha Purwanthari Sawitri, SE., M.A
NPP : 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dani Alip Kurniawan
NIM : 151500048
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juli 2019



NIM : 151500048

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dankarunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul "Kualitas Layanan Terhadap loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya". Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan arahan kepada penulis selamapenyusunan laporan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Walujo, S.T, M.M, DBA., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.,selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak I Ketut Surabagiarta,DRS,SE,MM. selaku Dosen Pembimbing Satu yang dengan sabar dan tulus memberikan arahan, petunjuk dan saran-saran sehingga dapat tersusunnya skripsi ini.
5. Bapak Sutama Wisnu Dyatmika.,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Dua yang dengan sabar dan tulus memberikan arahan, petunjuk dan saran-saran sehingga dapat tersusunnya skripsi ini.

6. Seluruh Staff Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya kiranya telah banyak memberikan pengetahuan pada penulis, selama manimba ilmu di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
7. Bu Monica selaku HRD PT. UMC A.Yani Surabaya yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis hingga skripsi ini selesai tepat waktu.
8. Aliansi perkopian Latte yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat penuh kasih.
9. Farida, Virda, Nita, Aris, Rifky, Eki, dan Nurlailiyah yang telah membantu serta mendukung penuh semangat.
10. Teman-teman Manajemen kelas G 2015 serta seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2015.
11. Teman-teman KKN Desa Janti Kecamatan Tulangan Sidoarjo.
12. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu petunjuk, kritik serta saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi segala usaha kita. Amin.

Surabaya, 22 Juli 2019
Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Berita Acara Ujian Skripsi	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Abstract.....	vii
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Kualitas Layanan.....	13
2.2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	13
2.2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	14
2.2.1.3. Indikator Kualitas Layanan	16
2.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	17

2.2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.2.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.3. Definisi Loyalitas	22
2.2.3.1. Pengertian Loyalitas	22
2.2.3.2. Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.3.3. Indikator Loyalitas Pelanggan	26
2.3. Kerangka Konseptual	27
2.4. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Rancangan Penelitian	29
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1. Populasi	31
3.2.2. Sampel	31
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3. Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1. Jenis Data.....	32
3.3.2. Sumber Data.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data	34
3.4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.4.2.1. Lokasi Penelitian	35
3.4.2.2. Waktu Penelitian.....	35
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
3.5.1. Variabel Penelitian	35
3.5.2. Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5.2.1. Variabel Independen (X1)	36
3.5.2.2. Variabel Intervening (Y1).....	39
3.5.2.3. Variabel Terikat (Y2).....	40

3.6. Teknik Analisis Data	41
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian	42
3.6.1.1. Uji Validitas	42
3.6.1.2. Uji Reliabilitas	43
3.6.1.3. Uji Normalitas	45
3.6.1.4. Uji Homogenitas	45
3.6.1.5. Uji Linieritas	46
3.6.1.6. Pengujian Model	47
3.6.2. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Penyajian Data Penelitian	51
4.1.1. Profil Perusahaan	51
4.1.2. Struktur Organisasi	53
4.1.3. Deskripsi Penelitian	54
4.1.3.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2 Analisis Data Penelitian	56
4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	56
4.2.2.1 Uji Validitas	56
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	58
4.2.3 Uji Normalitas.....	59
4.2.4 Uji Homogenitas.....	60
4.2.4.1 Uji Homogenitas Varians Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (X_1 atas Y_1).....	60
4.2.4.2 Uji Homogenitas Varians Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_1 atas Y_2)	61
4.2.4.3 Uji Homogenitas Varians Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (X_1 atas Y_2)	61
4.2.5 Uji linieritas	62

4.2.6 Analisis Jalur Model Trimming.....	63
4.3.6.1 Koefisien Jalur Sub Struktural I (X_1 terhadap Y_1)	63
4.3.6.2 Koefisien Jalur Model II (Y_1 Terhadap Y_2)	65
4.3.6.3 Koefisien Jalur Model III (X_1 Terhadap Y_2).....	67
4.3.2 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	69
4.3.2.1 Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Langsung ($X_1 - Y_1$)).	69
4.3.2.2 Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Langsung ($Y_1 - Y_2$)).....	70
4.3.2.3 Pembuktian Hipotesis 3 (Pengaruh langsung ($X_1 - Y_2$)).....	71
4.3.2.4 Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2) melalui Kepuasan Pelanggan (Y_2))	72
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian	73
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 79
5.1. Simpulan	79
5.2. Saran	80
 DAFTAR PUSTAKA.....	 81

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	10
3.1	Data Pelanggan Dealer Suzuki UMC A. Yani	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.3	Hasil Uji Validitas	57
4.4	Hasil Uji Reliabilitas	58
4.5	Hasil Uji Normalitas	59
4.6	Hasil Uji Homogenitas (X1 atas Y1).....	60
4.7	Hasil Uji Homogenitas (Y1 atas Y2).....	61
4.8	Hasil Uji Homogenitas (X1 atas Y2).....	61
4.9	Hasil Uji Linieritas ANOVA Table	63
4.10	Uji Regresi Sub Struktural Model I Model Summary	64
4.11	Uji Regresi Sub Struktural Model I Coefficients	64
4.12	Uji Regresi Sub Struktural Model II Model Summary	66
4.13	Uji Regresi Sub Struktural Model II Coefficients.....	66
4.14	Uji Regresi Sub Struktural Model III Model Summary....	68
4.15	Uji Regresi Sub Struktural Model III Coefficients	68
4.16	Hasil Uji-t Regresi Model I	70
4.17	Hasil Uji-t Regresi Model II.....	71
4.18	Hasil Uji-t Regresi Model III.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman	
2.1	Kerangka Konseptual 27
3.1	Rancangan Penelitian 30
4.1	Struktur Organisasi Bengkel A Yani 53
4.3	Diagram Jalur Struktural Model I..... 65
4.4	Diagram Jalur Struktural Model II 67
4.5	Diagram Jalur Struktural Model III 69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Persetujuan

Lampiran 2 : Tanggapan Responden

Lampiran 3 : Hasil Olah Data/Output SPSS

Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Perizinan Penelitian

Lampiran 6 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

