

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70,
Gondokusuman, Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER TRUST, AND
CUSTOMER LOYALTY***

***(Study on Mirota Kampus Customer at C. Simanjuntak Street Number 70,
Gondokusuman, Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

FANNY CANDRA SAKTI

20160410120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fanny Candra Sakti

NIM : 20160410120

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta)**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Januari 2020



Fanny Candra Sakti

MOTTO

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

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Bekerja keras lah, sampai hal yang mahal terlihat murah.”

-Unknown-

“Mulailah dari mana anda berada. Gunakan apa yang anda miliki. Lakukan apa yang anda bisa.”

-Arthur Ashe-

“Do the best of what your passion, and let God do the rest.”

-Jess No Limit-

“If you can dream it. You can do it. And, if you have dream, you must have a goal.”

-Penulis-

PERSEMBAHAN

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya, hidayah dan anugrah yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dengan ridho Allah SWT kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

1. Orang tua tercinta dari penulis, Ayahanda H. Suprpto dan Ibunda Hj. Nurhayati. Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebanyak – banyaknya atas doa, dukungan dan motivasi kalianlah semua ini dapat tercapai.
2. Kedua adik penulis, Hafid Zuldin Rais dan Hanif Ramdhan Firmansyah. Terimakasih atas dukungan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan semua ini dapat tercapai.
3. Teman – teman Manajemen Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas kebersamaannya kurang lebih 3,5 tahun ini dan tetap berjuang dan semangat untuk meraih masa depan.
4. Almamaterku UMY yang telah memberikan pengetahuan, pengajaran, fasilitas, pengalaman dan keluarga selama penulis menempuh pendidikan.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. <i>Kepuasan Pelanggan</i>	12
3. <i>Kepercayaan Pelanggan</i>	13
4. <i>Loyalitas Pelanggan</i>	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Penurunan Hipotesis.....	22
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	22
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan	23

3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	24
4.	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	26
5.	Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	27
6.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.....	28
7.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepercayaan pelanggan.....	30
D.	Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		34
A.	Objek dan Subjek Penelitian	34
B.	Jenis Data	34
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	35
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
E.	Definisi Operasional Variabel.....	38
1.	Variabel Eksogen.....	39
2.	Variabel Endogen	41
F.	Uji Kualitas Instrumen	44
1.	Uji Validitas	44
2.	Uji Reliabilitas	45
G.	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	46
1.	Analisis Deskriptif	46
2.	Pengujian Evaluasi Asumsi SEM	46
3.	Langkah-langkah Penggunaan SEM.....	48
4.	Pengujian Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
A.	Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	55
1.	Objek Penelitian.....	55
2.	Subjek Penelitian	57
3.	Deskripsi Responden	58
a.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
b.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	59
c.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden	59
d.	Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	60

e. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
f. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	61
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	62
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas	64
C. Statistik Deskriptif	66
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	70
1. Analisa data <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	70
2. Uji Hipotesis	79
E. Pembahasan (Interpretasi).....	85
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	96
A. Simpulan	96
B. Keterbatasan Penelitian.....	97
C. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 3.2 Indikator Variabel Eksogen	40
Tabel 3.3 Indikator Variabel Endogen	42
Tabel 3.4 Indeks Pengujian Kelayakan Model dalam SEM	52
Tabel 3.5 Daftar Cabang dan Alamat Mirota Kampus	55
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden	59
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	60
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan... ..	69
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.14 Nilai <i>Batas Mahalonobis Distance</i>	75
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	75
Tabel 4.16 Hasil <i>Degress of Freedom</i>	76
Tabel 4.17 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	77
Tabel 4.18 Hubungan Antar Variabel	80
Tabel 4.19 <i>Standardized Direct Effects</i> dan <i>Standardized Indirect Effects</i>	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	71
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	113
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	120
Lampiran 4. Uji Validitas	122
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	124
Lampiran 6. Uji Deskriptif	129
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural	131
Lampiran 8. Uji Normalitas	133
Lampiran 9. Uji <i>Outlier</i>	135
Lampiran 10. <i>Degree of Freedom</i>	138
Lampiran 11. <i>Goodness of Fit</i>	138
Lampiran 12. Uji Hipotesis	139
Lampiran 13. <i>Direct and Indirect</i>	141

