



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Ahas Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Weni Wulandari**

**1310412005**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Ahas Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember)**

**SKRIPSI**

oleh:

Weni Wulandari  
NIM. 1310412005

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Weni Wulandari  
NIM : 1310412005  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Ahass Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember)**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juni 2017

Yang menyatakan,

  
Weni Wulandari  
NIM. 1310412005

# SKRIPSI



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Ahas Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember)

Oleh:

Weni Wulandari  
NIM. 1310412005

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Maheni Ika Sari, SE., MM.

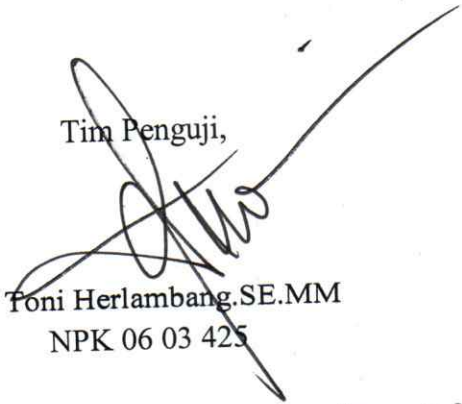


## PENGESAHAN


Skripsi berjudul: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Ahas Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember)), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

H a r i : Sabtu  
Tanggal : 16 Juni 2017  
Tempat : Ruang Sidang (3..)

Tim Penguji,

  
Dr. Foni Herlambang, SE. MM  
NPK 06 03 425

Anggota 1,

  
Trias Setyo Wati, SE. MM.  
NPK 0509477

Anggota 2,

  
Maheni Ika Sari, SE., MM.  
NIP 197708112005012001  
85 03 124

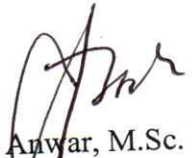
Mengesahkan:

Dekan,



Dr. Arik Susbiyani, M.Si.Ak  
NPK 01-09 289

Ketua Program Studi

  
Drs. Anwar, M.Sc.  
NPK 85 03 125

## MOTTO

*“ Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar ”*

*(QS.Al-Baqarah ;153)*

*“Jujurlah kalian selalu, karena sesungguhnya kejujuran itu mengantarkanmu pada kebaikan, dan kebaikan itu sesungguhnya mengantarkanmu menuju surga, sedang dusta hanya akan mengantarkanmu pada keburukan dan dosa ; dan sesungguhnya dosa itu mengantarkanmu menuju neraka “*

*(HR.Bukhori & Muslim)*

*“If you fall a thousand times, stand up millions of times because you do not know how close you are to success”*

*“ jika kamu jatuh ribuan kali, berdirilah jutaan kali karena kamu tidak tau seberapa dekat kamu dengan kesuksesan.”*

*“ Belajarlah dari kesalahan Masa Lalu, bekerja keraslah untuk masa kini dan berharap hasil yang lebih baik pada masa depan”*



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Skripsi ini saya persembahkan, diantaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya, dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
2. Untuk kedua orang tuaku, Bapak Erfani dan Ibu Prihantini, yang selama ini mendidik, membimbingku, dan tiada henti menasehati dan menyayangiku, selalu menuntunku ke jalan dunia dan akhirat. Mereka adalah penguat hati dan langkahku di dunia dan akhirat.
3. Untuk suami saya yonatan martono haryanto,terimakasih sudah menjadi semangatku.
4. Untuk teman-teman seangkatan, satu kosan dan seperjuangan Manajemen 2013

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Ahas Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember)* bertujuan untuk menguji pengaruh Bukti Fisik (Tangibles) ( $X_1$ ), Keandalan (Reliability) ( $X_2$ ), Daya Tanggap (Responsiveness) ( $X_3$ ), Jaminan (Assurance) ( $X_4$ ), dan Empati (Empathy) ( $X_5$ ) terhadap loyalitas konsumen Ahas Motor Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Ahas Motor Jember Jember yang ditentukan sebanyak 60 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental samplin*. Untuk analisis data, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dinyatakan bahwa Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Ahas Motor Jember. Hasil koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,753, hal ini berarti 75,3% perubahan loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati sedangkan sisanya sebesar 24,7% disebabkan oleh faktor lain seperti harga, promosi, *customer relationship management*, dan lain-lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

**Kata Kunci:** Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Loyalitas



## ABSTRACT

The research with title Analysis of Service Quality to Customer Loyalty (Case Study on Ahass Motor Kalimantan 13<sup>th</sup> Street) aim to analyze the effect of tangibles ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ), and empathy ( $X_5$ ) to customer loyalty. Data used in this research is primary data was collected by questionnaire. The population of this research is costumers of Ahass Motor Kalimantan 13th Street of 34 people which determined as many as 60 respondents. Determination of samples using accidental sampling. The analyze technique used multiple linier regressions analysis. The result of hypothesis testing shown that the tangibles ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ), and empathy ( $X_5$ ) has positively and significant effect to customer loyalty. Results of multiple determination coefficient ( $R^2$ ) obtained a value of 0,753, meaning 75,3% change in the customer loyalty affected by variables of tangibles ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ), and empathy ( $X_5$ ) while the rest 24,7% were caused by other factors such as price, promotion, customer relationship management, and others that are not included in the regression equation is created.

**Keywords:** tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and customer loyalty

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Ahas Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. selaku Ketua Program studi Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Ibu Trias Setyo Wati SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maheni Ika Sari SE, MM Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan arahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang SE, MM. Selaku Dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar atau dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Dosen Program Studi Manajemen

6. Terimakasih untuk Papa, Mama, dan suami tercinta, terimakasih untuk doa yang tiada pernah putus disetiap helai nafas, untuk kecerewetannya, cinta dan kasih sayangnya yang tiada pernah tergantikan.
7. Untuk Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Jember Khususnya Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen

Jember, Juni 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2 Loyalitas.....	12
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas.....	14
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	15
2.5 Kerangka Konseptual.....	19
2.6 Hipotesis.....	20
2.6.1 Pengaruh Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $x_1$ ) terhadap loyalitas.....	20
2.6.2 Pengaruh Keandalan ( <i>Reliability</i> ) ( $x_2$ ) terhadap loyalitas.....	21
2.6.3 Pengaruh Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) terhadap loyalitas.....	21
2.6.4 Pengaruh Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $x_4$ ) terhadap loyalitas.....	21
2.6.5 Pengaruh Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $x_5$ ) terhadap loyalitas.....	22



<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	23
3.1.1 Variabel Bebas .....	23
3.1.2 Variabel Terikat (Y) .....	25
3.2 Jenis Data .....	26
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5 Teknik Analisis Data .....	28
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian .....	28
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.5.3 Analisis Deskriptif .....	30
3.5.4 Analisis Regresi .....	30
3.5.5 Uji Hipotesis .....	31
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum .....	33
4.1.1 Gambaran Ahas Motor Jember .....	33
4.1.2 Struktur Organisasi Ahas Motor Jember .....	34
4.1.3 Statistik Deskriptif Responden .....	36
4.2 Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis .....	37
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	37
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	46
4.3 Pembahasan .....	47
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Service Konsumen di Ahas Motor Jember Tahun 2015 .....	3
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	18
4.1	Statistik Deskriptif Demografi Responden .....	36
4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Bukti Fisik .....	37
4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kehandalan .....	38
4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap .....	38
4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Jaminan .....	39
4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Empati .....	40
4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas .....	40
4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	41
4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.9	Hasil Uji Normalitas .....	43
4.10	<i>Collinearity Statistic</i> .....	43
4.11	Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda .....	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.3	Kerangka Konseptual .....	19
4.1	Struktur Organisasi Ahas Motor Jember .....	35
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
1	Kuesioner Penelitian
2	Rekapitulasi Data Jawaban Responden
3	Hasil Uji Validitas
4	Hasil Uji Reliabilitas
5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda