



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Bengkel Poer Variasi Jember)**

SKRIPSI



oleh:

Iis Sofiati

NIM. 1410412003

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iis Sofiati
NIM : 1410412003
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Bengkel Poer Variasi 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, 15 Juli 2018

Yang menyatakan,

Iis Sofiati

NIM. 1410412003



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Bengkel Poer Variasi Jember)**



Oleh:

Iis Sofiati

NIM. 1410412003

Pembimbing

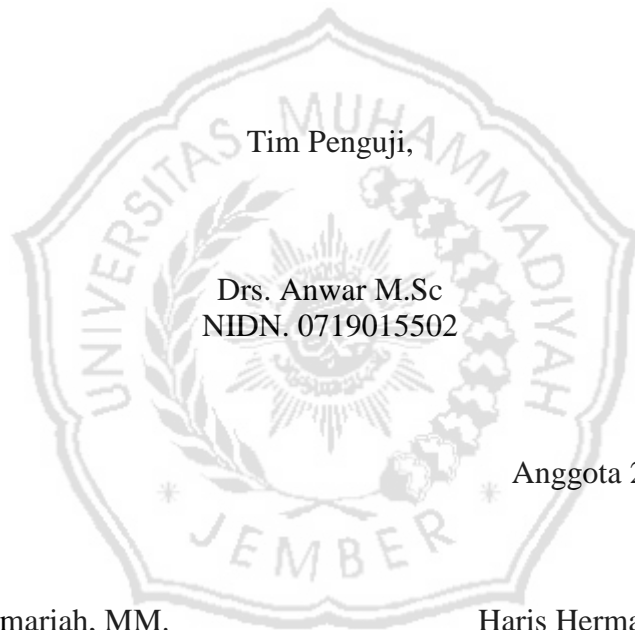
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Bengkel Poer Variasi Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

H a r i : Selasa
Tanggal : 31 Juli 2018
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Drs. Anwar M.Sc
NIDN. 0719015502

Anggota 1,

Dr. Nurul Qomariah, MM.
NIDN. 0701086702

Anggota 2,

Haris Hermawan, MM.
NIDN. 071010680

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NIDN. 0728117101

Ketua Program Studi

Drs. Anwar, M.Sc.
NIDN. 0719015502

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta yang telah mendoakan, mendidik, mencurahkan cinta, kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.



MOTTO

'Barang siapa yang bersungguh- sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikannya sendiri.'

- Qs. Al- Ankabut ; 6 –

'Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.'

- Surat Asy Syarh ayat 5 –

'Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik, maka dia akan memanfaatkannya.'

- HR, Muslim -



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 Bengkel Poer Variasi Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi 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, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Dr. Nurul Qomariah MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Haris Hermawan, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis;
4. Kedua orang tua yang mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, perhatian serta doa untuk kesuksesan dan kebahagiaanku.
5. Rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa fakultas ekonomi yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayahNya diberikan kepada kita semua.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan

bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, Juli 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	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	22
2.6.5 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) (x_5) terhadap loyalitas.....	24

BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.1.1 Variabel Bebas	24
3.1.2 Variabel Terikat (Y)	26
3.2 Jenis Data	27
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian	29
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3 Analisis Deskriptif	31
3.5.4 Analisis Regresi	31
3.5.5 Uji Hipotesis	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum	34
4.1.1 Gambaran Ahas Motor Jember	34
4.1.2 Struktur Organisasi Bengkel Poer Variasi Jember	35
4.1.3 Statistik Deskriptif Responden	37
4.2 Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis	37
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	37
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.2.5 Pengujian Hipotesis	48
4.3 Pembahasan	48
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Service Konsumen di Ahass Motor Jember Tahun 2015	3
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
4.1	Statistik Deskriptif Demografi Responden	37
4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Bukti Fisik	38
4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Keandalan	39
4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap	39
4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Jaminan	40
4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Empati	40
4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas	41
4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	43
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	44
4.9	Hasil Uji Normalitas	44
4.10	<i>Collinearity Statistic</i>	45
4.11	Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda	47

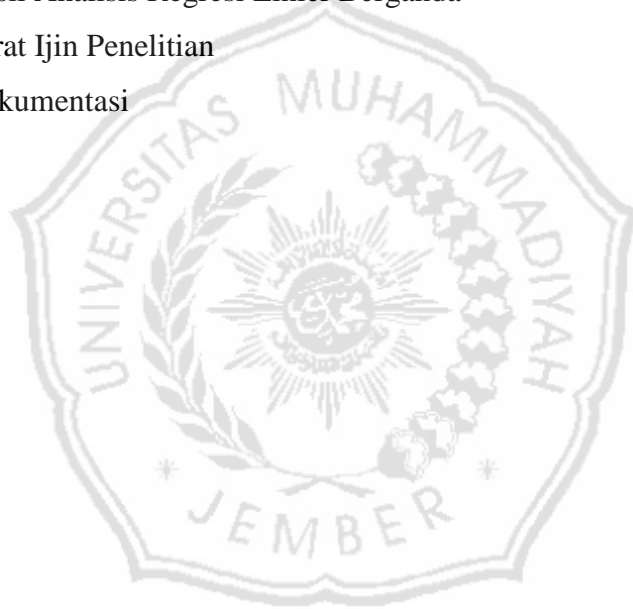
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.3	Kerangka Konseptual	19
4.1	Struktur Organisasi Ahas Motor Jember	35
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
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
7	Surat Ijin Penelitian
8	Dokumentasi



ABSTRAK

Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Bengkel Poer Variasi 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 Bengkel Poer Variasi Jember.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bengkel Poer Variasi 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 Bengkel Poer Variasi Jember. Hasil koefisien determinasi berganda (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,757, hal ini berarti 75,7% perubahan loyalitas konsumendipengaruhi oleh variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati sedangkan sisanya sebesar 24,3% disebabkan oleh faktor lain seperti harga, promosi, customer relationship management, dan lain-lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

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

ABSTRACT

The research with title Analysis of Service Quality o Customer Loyalty (Case Study on Poer Variasi Jember Machine Shop) aim to analyze the effect of tangibles (X₁), reliability (X₂), responsiveness(X₃), assurance (X₄), and empathy (X₅) to customer loyalty.

Data used in this research is primary data was collected by questionnaire. The population of this research is costumers of Poer Variasi Jember Machine Shop 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 (X₁), reliability (X₂), responsiveness (X₃), assurance (X₄), and empathy (X₅) has positively and significant effect to customer loyalty. Results of multiple determination coefficient (R²) obtained a value of 0,757, meaning 75,7% change in the customer loyalty affected by variables of tangibles (X₁), reliability (X₂), responsiveness (X₃), assurance (X₄), and empathy (X₅) while the rest 24,3% were caused by other factors such as price, promotion, customer relationship management, and other that are not included in the regression equation is created.

Keywords: Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Customer Loyalty