

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BENGKEL MOBIL HONDA ROYAL KENJERAN
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

DIAH NUFITASARI
NPM : 13420036

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DIAH NUFITASARI
NPM : 13420036
Alamat : SIMO GUNUNG BARAT TOL 2-A/124
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BENGKEL MOBIL HONDA ROYAL KENJERAN
SURABAYA”**

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 9 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



(Diah Nufitasari)

NPM : 13420036

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BENGKEL MOBIL HONDA ROYAL KENJERAN**

Oleh :

DIAH NUFITASARI
NPM : 13420036

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



MAQBULLA AROCHMAN, SE., M.Ak

Tanggal, 07-02-2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 07-02-2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BENGKEL MOBIL HONDA ROYAL KENJERAN**

Diajukan Oleh :

DIAH NUFITASARI
NPM : 13420036

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji/ Pembimbing



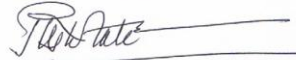
Maqbullah Arochman, SE., M.Ak

Ketua Tim Penguji



Drs. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si

Anggota Tim Penguji



Prof. Dr. Ruswiati Surva S.SE., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 07-02-2018



DR. SITI DJAMILAH, SE, MSI
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada TUHAN YME yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Skripsi ini membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Mobil Honda Royal Kenjeran Surabaya” baik secara simultan maupun parsial. Disamping itu penulis juga membahas variabel Kualitas Layanan yang terdiri dari Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr.Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM,M.Ak selaku dosen wali.

5. Ibu Maqbullah Arochman, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Orang tua saya bapak Sudirman dan ibu Sumiati yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan si penulis.
7. Untuk kakak, Muhamad Ilham, Ilma Suryani, Dedek Heriyandi dan Dewi Heriyani yang telah mendukung dan memberi semangat penulis sehingga skripsi ini telah selesai.
8. Untuk sahabat sekaligus pasangan terbaik, dwi risky, intan harumi, evi yulia, Rendy Frandana Hartono dan teman teman Manajemen F terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara psikologis, materi dan tenaga yang telah disebutkan maupun yang tidak sempat disebutkan satu-persatu.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 9 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran.....	6
2.1.2 Konsep Pemasaran	7
2.1.3 Perilaku Konsumen	7
2.1.4 Marketing Mix (bauran pemasaran).....	8
2.1.5 Jasa	8
2.1.5.1Pengertian Jasa	8
2.1.5.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.1.5.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	10
2.1.6 Kualitas Pelayanan	14

2.1.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.6.2	Dimensi Kualitas Jasa	15
2.1.6.3	Pengukuran Kualitas Layanan	19
2.1.6.4	Kriteria Pengukuran Kualitas Pelayanan	22
2.1.6.5	Faktor Kurangnya Kualitas Layanan	23
2.1.7	Loyalitas Pelanggan	26
2.1.7.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.1.7.2	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	27
2.1.7.3	Tingkatan Loyalitas	28
2.1.7.4	Indikator Loyalitas Pelanggan	29
2.1.8	Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen	29
2.2	Penelitian Sebelumnya	30
2.3	Hipotesa dan Model Analisa	31
2.3.1	Hipotesa	31
2.3.2	Model Analisa	31
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel	32
3.3	Identifikasi Variabel	34
3.4	Definisi Operasional Variabel	34
3.5	Jenis dan Sumber Data	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisis	39
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.7.2	Analisa Regresi Linier Berganda	41
3.7.3	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	42
3.7.4	Pengujian Hipotesis	42
3.7.4.1	Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Singkat Honda Royal Kenjeran Surabaya	47
4.1.2	Visi dan Misi Bengkel Honda Royal Kenjeran	47
4.1.3	Struktur Organisasi	48
4.2	Deskripsi Obyek Penelitian	49
4.3	Deskripsi Identifikasi Responden	49
4.4	Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	50
4.5	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.5.1	Tanggapan Responden Tentang Reliabilitas	

(<i>Reliability</i>)(X_1)	51
4.5.2 Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)(X_2)	52
4.5.3 Tanggapan Responden Tentang Kepastian (<i>Assurance</i>) (X_3)	53
4.5.4 Tanggapan Responden Tentang Empati (<i>Empaty</i>)(X_3)	53
4.5.5 Tanggapan Responden Tentang Berwujud (<i>Tangible</i>)(X_4)	54
4.5.6 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (Y).....	55
4.6 Hasil Analisa Data	56
4.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	56
4.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
4.7 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	58
4.7.1 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda	58
4.8 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	60
4.9 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	62
4.10 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	63
4.11 Hasil Pengujian Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	69
4.12 Pembahasan	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Analisa	31
Gambar 3.1 : Kurva Distribusi F	44
Gambar 3.2 : Kurva Uji t.....	46
Gambar 4.1 : Kurva Distribusi Uji F.....	61
Gambar 4.2 : Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	64
Gambar 4.3 : Kurva Distribusi Uji t Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	65
Gambar 4.4 : Kurva Distribusi Uji t Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	66
Gambar 4.5 : Kurva Distribusi Uji t Empati (<i>Empaty</i>) (X_4) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
Gambar 4.6 : Kurva Distribusi Uji t Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X_5) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Data Identitas Responden	49
Table 4.2 : Kategori Penilaian.....	51
Tabel 4.3 : Jawaban Responden tentang Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_1).....	51
Tabel 4.4 : Jawaban Responden tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2) ..	52
Tabel 4.5 : Jawaban Responden tentang Kepastian (<i>Assurance</i>) (X_3).....	53
Tabel 4.6 : Jawaban Responden tentang Empati (<i>Empaty</i>) (X_4).....	54
Tabel 4.7 : Jawaban Responden tentang Berwujud (<i>Tangible</i>) (X_5).....	54
Tabel 4.8 : Jawaban Responden tentang Loyalitas Pelanggan (Y)	55
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Uji F.....	61
Tabel 4.12 : Nilai Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	62
Tabel 4.13 : Hasil Analisis Uji t.....	63
Tabel 4.14 : Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: In Put SPSS
Lampiran 3	: Out Put SPSS
Lampiran 4	: Tabel F dan Tabel t

ABSTRAKSI

Peneliti melakukan penelitian dengan judul :**“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Mobil Honda Royal Kenjeran Surabaya”**. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil Honda Royal Kenjeran Surabaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 71 orang. Hasil uji reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan reliabel dan validitas. Hasil uji F dan uji t menunjukkan “kualitas layanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) secara simultan dan parsial signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil Honda Royal Kenjeran Surabaya”.

Kata Kunci : kualitas layanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan loyalitas pelanggan

ABSTRACTION

The purpose of this research is to know the quality of service consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy (quality of service) empathy), and physical evidence (tangible) to customer loyalty at Honda Royal Kenjeran Surabaya car repair shop. In this research, the determination of the sample is done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. The sample used is 71 people. Reliability test results and validity indicate that the indicator of reliable service quality and validity. F test results and t test show "quality of service consisting of reliability (reliability), responsiveness, assurance (assurance), empathy (empathy), and tangible evidence simultaneously and partially significant to customer loyalty in the workshop Honda Royal Kenjeran Surabaya ".

Keywords: *service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible and customer loyalty*