



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TALIA RENT A CAR SUKOHARJO)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

WISNU ADI SASONGKO

NIM 2010 - 11- 012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TALIA RENT A CAR SUKOHARJO)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Tanggal ,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Kertati Sumekar, SE, MM
NIS. 0610702010101188


Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM
NIS. 06107010000011680

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen


Noor Azis, SE, MM
NIS. 0610701000001179

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TALIA RENT A CAR SUKOHARJO)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengudi Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui

Ketua Program Studi

Pembimbing I

Noor Azis, SE, MM
NIS. 0610701000001179

Dr. Kertati Sumekar, SE, MM
NIS. 0610702010101188

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ratna Yulia Wijayanti".

Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM
NIS. 06107010000011680

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Yang bisa merubah masa depan kamu adalah diri kamu sendiri bukan orang lain dan sukses itu hak kamu, bukan orang lain jadi gunakan peluang dan kesempatan sebaik mungkin karena tidak akan datang dua kali sebab lebih baik habiskan jatah gagalmu diusia muda, daripada usia tua, ibarat tua miskin, mudanya ngapain saja”

PERSEMBAHAN :

- ❖ (Alm) Bapak H. Sumardiono
- ❖ Ibu Hj. Wara Sri Hartati, S.Pd
- ❖ Kakakku H. Hendro Wicaksono, SH dan Bayu Dwi Laksono, SE
- ❖ Adikku Brahma Ari Prabowo
- ❖ Penyemangatku Sri Wahyuni
- ❖ Dosenku
- ❖ Sahabatku Suparno, Adi Lukman, Alvan Nurul Hidayat
- ❖ Kelas Manajemen A 2010, Kelas Pemasaran
- ❖ Pembaca dan pemerhati sekalian.

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Talia Rent A Car Sukoharjo)**”. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Universitas Muria Kudus
2. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Ibu, kakak - adikku yang senantiasa mendukungku secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Amien.*

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 16 Juni 2014

Penulis,

Wisnu Adi Sasongko
NIM 2010-11-012

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TALIA
RENT A CAR SUKOHARJO)**

Wisnu Adi Sasongko

NIM 2010-11-012

Pembimbing : 1. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM
2. Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Talia Rent A Car Sukoharjo). (2) untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan baik secara simultan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Talia Rent A Car Sukoharjo).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *correlational* kuantitatif, populasi adalah seluruh pelanggan Talia Rent A Car Sukoharjo. Penelitian populasi dengan mengambil sampel 81 dari 412 populasi. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode angket dan dokumentasi. Angket sebelum digunakan terlebih dahulu di uji cobakan dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden. Rumus korelasi product moment digunakan untuk menguji validitas dari 16 item pertanyaan angket semuanya valid. Rumus alpha digunakan untuk menguji reliabilitas angket untuk semua variabel hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan lulus uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, Uji t, uji F dan Koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0.356 dengan nilai t hitung sebesar 5.645 dan tingkat signifikansi t sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesa bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Talia Rent A Car Sukoharjo) dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0.148 dengan nilai t hitung sebesar 2.304 dan tingkat signifikansi t sebesar 0.024 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesa bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Talia Rent A Car Sukoharjo) dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan uji simultan (uji F) diperoleh nilai koefisien F

sebesar 27.566 pada taraf signifikansi 0.000, berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis ketiga yang berbunyi bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Talia Rent A Car Sukoharjo) dapat diterima.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

Daftar pustaka : 26 (tahun 2003-2013)



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama Wisnu Adi Sasongko, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada TALIA Rent A Car Sukoharjo)”** adalah hasil tulisan sendiri. Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang diambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, diakui seolah - olah sebagai tulisan sendiri, tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang disalin, tiru, atau yang diambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik di sengaja maupun tidak, dengan ini menyatakan menarik skripsi yang diajukan sebagai hasil tulisan sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah - olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal terima.

Kudus, Juli 2014

Yang membuat pernyataan,

(WISNU ADI SASONGKO)
NIM 2010-11-012

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Kegunaan Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11

2. Teori Kepuasan (<i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>).....	13
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Kualitas Pelayanan.....	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Teori Kualitas Pelayanan	20
3. Model Kualitas Layanan (SERVQUAL Model)	22
4. Karakteristik Pelayanan	32
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	34
2.3 Loyalitas Pelanggan	37
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	38
2. Teori Loyalitas Pelanggan.....	40
3. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	42
4. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	44
2.4 Penelitian Terdahulu	45
2.5 Kerangka Pemikiran	47
2.6 Hipotesis	48

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	50
3.2. Definisi Operasional.....	51
3.3. Jenis dan sumber data.....	53
3.4. Populasi dan Sampel	54
3.5. Pengumpulan Data	55
3.6. Pengolahan Data.....	57
3.7. Analisis Data	58
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	58

2. Deskriptif Statistik	60
3. Uji Asumsi Klasik.....	60
4. Uji Statistik	62

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Talia <i>Rent A Car</i> Sukoharjo	67
4.2. Gambaran Umum Responden	69
1. Jenis Kelamin Responden	70
2. Umur Responden.....	71
4.3. Deskripsi Data Penelitian.....	72
4.4. Uji Instrumen Penelitian	74
1. Uji Validitas Instrumen	74
2. Uji Reliabilitas Instrumen	78
4.5. Uji Asumsi Klasik	79
1. Uji Multikolinieritas.....	79
2. Uji Heterokedastisitas	80
3. Uji Autokorelasi	81
4. Uji Normalitas	82
4.6. Hasil Analisis Statistik	83
1. Analisis Regresi Linier Berganda	83
2. Uji t	85
3. Uji Statistik F	87
4. Koefisien Determinasi.....	88
4.7. Pembahasan.....	89
1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	89

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	91
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	92

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	94
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	95
5.3. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Penyewa Talia <i>Rent A Car</i> pada Bulan Juli – Februari Tahun 2014.....	6
2.1 Dimensi Kualitas Jasa	36
2.2 Matrik Loyalitas Pelanggan Dick & Basu.....	38
2.3 Matrik Loyalitas Pelanggan Schnaars	39
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu	45
3.1 Hasil Penelitian Terdahulu	62
4.1 Harga Sewa Mobil Talia <i>Rent A Car</i>	68
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	71
4.4 Statistik Deskriptif.....	72
4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	75
4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	76
4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	77
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	78
4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	79
4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	81
4.11 Hasil Regresi linier Berganda.....	84
4.12 Hasil Uji t	86
4.13 Hasil Uji Statistik F	87
4.14 Hasil Koefisien Determinasi	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	29
2.2 Kerangka Berpikir.....	48
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	80
4.2 Hasil Uji Normalitas	82
4.3 Hasil Uji Normalitas	83

