



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI PT. WAHANA WINGS SURYA  
DISTRIBUTOR KUDUS**

Oleh :

**ABDUL JALIL**

**2013-11-131**

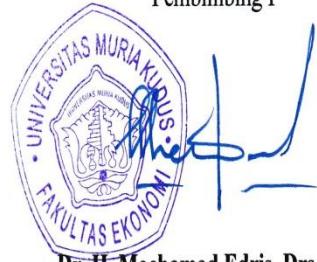
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI PT. WAHANA WINGS SURYA  
DISTRIBUTOR KUDUS**

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

Tanggal ,..... 2017

Pembimbing I



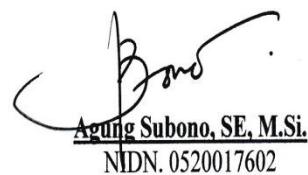
Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Ratih Hesty Utami, SE. MM  
NIDN. 0022038001

Mengetahui  
Kepala Program Studi Manajemen



Agung Subono, SE, M.Si.  
NIDN. 0520017602

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto :*

*“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).”*

*(Q.S. Yusuf: 87)*

*“Bertakwallah kepada Allah dimana saja kamu berada dan ikutilah perbuatan jahat itu dengan kebaikan supaya terhapus kejahatan, dan bergaullah dengan sesama manusia dengan budi baik”.*

*(HR. Ahmad dan Tirmidzi)*

Ku persembahkan karya ini untuk :

1. *Bapak dan ibuku yang selalu ku sayangi.*
2. *Seluruh keluarga besarku.*
3. *Teman-teman seperjuanganku semuanya.*
4. *Almamaterku.*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT. WAHANA WINGS SURYA DISTRIBUTOR KUDUS”. Skripsi ini hadir untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Mohammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Ratih Hesty Utami, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
5. Pimpinan dan karyawan di PT. Wahana Wings Surya Distributor Kudus.

6. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.



## **ABSTRAKSI**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT. WAHANA WINGS SURYA DISTRIBUTOR KUDUS**

**ABDUL JALIL  
2013-11-131**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM.  
2. Ratih Hesty Utami, SE. MM

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Wahana Wings Surya Distributor Kudus. Dalam penelitian ini diajukan dua variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas dan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap pelanggan di PT. Wahana Wings Surya Distributor Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Wahana Wings Surya Distributor Kudus. Perusahaan diharapkan lebih meningkatkan jaminan terhadap pelayanannya dengan memberikan garansi sampainya pengiriman dan mengganti kerugian bila terjadi kerusakan pada barang-barang kiriman.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

# **ANALYSIS EFFECT OF QUALITY SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY IN PT. WAHANA WINGS SURYA DISTRIBUTOR KUDUS**

**ABDUL JALIL**

**2013-11-131**

*Guidance Lecturer*

- : 1. Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM.
- 2. Ratih Hesty Utami, SE. MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**ECONOMIC DEPARTMENT OF MANAGEMENT PROGRAM**

*This study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in PT. Wahana Wings Surya Distributor Kudus. In this research, two independent variables and one dependent variable, namely service quality and customer satisfaction as independent variable and customer loyalty as dependent variable.*

*This research is done by survey method to customer in PT. Wahana Wings Surya Distributor Kudus and analyzed by regression. The first stage examines the validity and reliability of each variable question. The second stage, regressing the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty.*

*The results showed that the variable quality of service and customer satisfaction have a significant positive effect on customer loyalty in PT. Wahana Wings Surya Distributor Kudus. The Company is expected to further increase its warranty for its services by guaranteeing the arrival of shipment and compensation in case of damage to the shipment.*

***Keywords:*** *Quality of service, customer satisfaction and customer loyalty.*

## D A F T A R I S I

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                      | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                 | ii      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....              | iii     |
| KATA PENGANTAR .....                     | iv      |
| ABSTRAKSI .....                          | vi      |
| DAFTAR ISI.....                          | viii    |
| DAFTAR TABEL.....                        | x       |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xi      |
| BAB I PENDAHULUAN .....                  | 1       |
| 1.1. Latar Belakang .....                | 1       |
| 1.2. Ruang Lingkup .....                 | 5       |
| 1.3. Perumusan Masalah.....              | 5       |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....              | 6       |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....             | 6       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....            | 8       |
| 2.1. Kualitas Pelayanan .....            | 8       |
| 2.2. Kepuasan Pelanggan.....             | 12      |
| 2.3. Loayalitas Pelanggan.....           | 15      |
| 2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... | 21      |
| 2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....    | 24      |
| 2.6. Hipotesis.....                      | 25      |

|   |    |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....                          | 26 |
| 3.1. Rancangan Penelitian .....                         | 26 |
| 3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 26 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data .....                        | 28 |
| 3.4. Populasi dan Sampel.....                           | 29 |
| 3.5. Pengumpulan Data.....                              | 31 |
| 3.6. Uji Instrumen.....                                 | 32 |
| 3.7. Pengolahan Data.....                               | 33 |
| 3.8. Analisis Data .....                                | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                        | 38 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....               | 38 |
| 4.2. Uji Instrumen.....                                 | 40 |
| 4.3. Penyajian Data .....                               | 42 |
| 4.4. Analisis Data .....                                | 47 |
| 4.5. Pembahasan.....                                    | 53 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                         | 55 |
| 5.1. Kesimpulan.....                                    | 55 |
| 5.2. Saran-saran .....                                  | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA  |    |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN                                       |    |

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1. Matrik Loyalitas Pelanggan Dick dan Basu.....                      | 17      |
| Tabel 2.2. Matrik Loyalitas Pelanggan Schnaars.....                           | 17      |
| Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas.....                                     | 41      |
| Tabel 4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas .....                                 | 42      |
| Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 43      |
| Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....                          | 43      |
| Tabel 4.5. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .....                   | 44      |
| Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....                        | 45      |
| Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....                         | 45      |
| Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan.....                        | 46      |
| Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi.....  | 47      |
| Tabel 4.10. Hasil Analisis Parsial .....                                      | 48      |
| Tabel 4.11. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$ )..... | 51      |
| Tabel 4.12. Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....                              | 52      |

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis ..... | 24 |
|---|----|

