

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PENGGUNA MOTOR HONDA
DI JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

Samuel Sentosa

2008210245

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENGGUNA MOTOR HONDA
DI JOMBANG**

Diajukan oleh :

SAMUEL SENTOSA

NIM : 2008210245

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 3 / 10 ' 2013



(Emma Julianti S.E., M.M.)

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PENGGUNA MOTOR HONDA
DI JOMBANG

Disusun oleh :

SAMUEL SENTOSA

2008210245

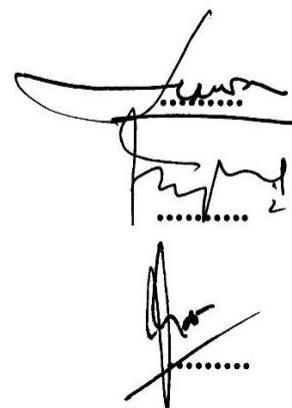
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal

Tim Penguji

Ketua : **Drs. IRAWAN, M.M**

Sekretaris : **EMMA JULIANTI, S.E.,MM.**

Anggota : **Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si**



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Samuel Sentosa
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 17 Juli 1989
N.I.M : 2008210245
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Motor Honda Di Jombang


Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,

Dosen Pembimbing

Tanggal : 04 Oktober 2013

Tanggal : 03 Oktober 2013



(Emma Julianti S.E.,M.M)



(Meliza Silvi, SE.,M.Si)

MOTTO

“Menganggap benar dengan hanya merujuk pada satu sudut pandang merupakan bentuk ketertipuan yang menyesatkan.

Maka berpikirlah sebelum menentukan suatu ketetapan, atur strategi sebelum menyerang, dan musyawarahkan terlebih dahulu sebelum melangkah maju kedepan.”

PERSEMBAHAN

Sebuah hasil karya tulis berupa skripsi yang telah dibuat

dan siap dipersembahkan khususnya kepada :

- ☞ *Tuhan YME pencipta alam semesta yang telah memberikan kemudahan, kesehatan, kesabaran dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.*
- ☞ *Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Yunus Santoso dan Ibunda Indah Sulistiowati, kakak tersayang yohana indah retnani dan keluarga besarku terima kasih telah memberi semangat, motivasi dan doa sehingga saya bisa lancar mengerjakan skripsi dan lulus semester ini.*
- ☞ *Dosen pembimbing saya ibu EMMA JULIANTI, S.E.,MM.yang telah membimbing saya dan teman-teman seperjuangan dengan penuh kesabaran dari awal (proposal skripsi) hingga akhir menjadi skripsi utuh, terima kasih bu Emma ☺.*
- ☞ *Dosen wali saya ibu EMMA JULIANTI, S.E.,MM.yang telah menjadi sosok “orang tua” saya di STIE Perbanas Surabaya.*
- ☞ *Sahabat-sahabatku semua yang aku sayangi, aku cintai serta yang aku banggakan :*
Untuk “The Traffic Light Team” – afif robitul azmi (Ranger merah), Kivot Rizq i Kurniawan (Ranger Ijo) wahonoi eko purwanto(ranger biru) dan rachmad lillah faisal (ranger hitam)– kita lah pemuda yang pantang mati kreativitas, senantiasa berbuat cepat penuh amanat namun selamat ! Setel Kalem Bro ! ☺.
Untuk “team kuprut” – sonny sonboth #93, memet, isa raja,asep,jack, bonot,awanda ucap,rara,

Untuk **"keluarga cemara"** - Vio, Ratih, Enes, Adhit Paimo, Abang Firman, Arry

Cumi, Ramala, erwan, catur, badrun, Anfull, anggara, agustin, shely metalina,

Untuk **"LBD TEAM"** - romy, rofi, rusman, yanuar, bagus, fembuk, deni, mirza, digdo, yudha, doni

"sera", panjol, andrys, viky, arip, Terima kasih telah memberi semangat, meski tak secara langsung namun berkesan!

Untuk **"Keluarga Kampus"** - Pakde Reza nada pratama,

winnie, rifty, naila, zainab, dimas, jovan, ivan, dicky, dendi, sylvy dwi, lely elvan a. k. a

Bodo, nenok, amalina aye, belinda, gemz, mega dwirani

siahaan, maria, merlinda, miladyah, ocha, radica, puput, virgo, wira, zeno, julek, cindy, arifah, novi, su

ci, tito, yakin, bani dudut, dio, gunadi, ochil, vetto, yeyen, oyek zaky, ricky krewol, jack,

Untuk **"keluarga Gemz"** adi ambon, hendro kipit, tomy, aderingga GPT, arlingganggur, ferdy

paklek, hafidz, choiruddin, kiki kempyeng, mifta black, agis, subur, gagluk, emen, gulit,

cuwi, anja, mira, sinyo, adi gambliis, obet, teddy, demo, adam somat,

Dan untuk **Semua teman-teman angkatan 2008, 2009** baik, S1 manajemen perbankan, keuangan, pemasaran, SDM, S1 Akuntansi yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini, semoga untuk ke depannya kita bisa bertemu kembali dengan kesuksesan masing2 yang penuh canda tawa bahagia, amin, Salam semangat dan sukses bagi kita semua, amin. ☺.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai dan memberi kesehatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Motor Honda Di Jombang”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan semua pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Emma Julianti S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Mellyza Silvy, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Emma Julianti S.E., M.M selaku Dosen Wali penulis Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membimbing penulis selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.

5. Dr. Basuki Rachmat, S.E., MM, selaku Dosen Konsentrasi Pemasaran yang telah membimbing penulis selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
7. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proposal skripsi ini.
8. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 05 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.1. Landasan Teori.....	13
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.4. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Hipotesis Penelitian.....	24
3.2. Batasan Penelitian.....	25
3.3. Identifikasi Variabel.....	25
3.4. Definisi Operasional.....	25
3.5. Pengukuran Variabel.....	29
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.7. Instrumen Penelitian.....	31
3.8. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.10. Teknik Analisis Data.....	35
3.11. Uji Hipotesa.....	42
BAB IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data.....	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	43
4.2 Analisis Data.....	50
4.3 Pembahasan.....	71

BAB V Penutup	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Di Indonesia	2
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Tahun 2012	3
Tabel 1.3 Jumlah Tingkat Penjualan Honda dan Yamaha 2007-2011.	4
Tabel 1.4 Motor Terlaris Tahun 2012.	4
Tabel 1.5 Keluhan Pengguna	5
Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan untuk Perusahaan	16
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Kuesioner	31
Tabel 3.2 Goodnes Of Fit Indices	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	47
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Membeli Motor Honda	48
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Utama	49
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Sepeda Motor Selain Merek Honda.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Sampel Kecil.....	51
Tabel 4.10 Kategori Mean Variabel Bebas dan Terikat.....	53
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 4.14 Assessment of Normality	57
Tabel 4.15 Descriptive Statistics.....	59
Tabel 4.16 Goodness of Fit Model Uji CFA Awal	62
Tabel 4.17 Hasil Estimasi Model Uji CFA	63
Tabel 4.18 Goodness of Fit Model Uji CFA Revisi.....	65
Tabel 4.19 Modification Indices Model Akhir	65
Tabel 4.20 Modification Indices Model Akhir Modifikasi	68
Tabel 4.21 Reliabilitas	69
Tabel 4.22 Full Model Structural 1.....	71
Tabel 4.23 Full Model Structural Akhir	73
Tabel 4.24 Hasil Estimasi SEM Akhir.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Terdahulu	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Terdahulu	21
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur	36
Gambar 4.1 Model Uji CFA Awal.....	62
Gambar 4.2 Model Uji CFA Revisi.....	64
Gambar 4.3 Model UJI CFA Akhir.....	67
Gambar 4.4 Full Model Structural	71
Gambar 4.5 Full Model Structural Akhir.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Rekapitulasi *Prosentase* Responden
- Lampiran 5 : *Output* SPSS Deskriptif Frekuensi
- Lampiran 6 : *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : *Assesment Of Normality*
- Lampiran 8 : Deskriptif *Statistics*
- Lampiran 9 : *Full Structural* Model Uji CFA
- Lampiran 10 : *Full Structural* Model Uji CFA Revisi
- Lampiran 11 : *Full Structural* Model Uji CFA Akhir
- Lampiran 12 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 : Uji Estimasi SEM Akhir
- Lampiran 14 : Tabel *Chi Square*
- Lampiran 15 : Jurnal Acuan
- Lampiran 16 : Jadwal Penulisan Skripsi

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION AND LOYALTY USERS OF HONDA MOTORCYCLE IN JOMBANG

ABSTRACT

This research has investigated the effects of of service quality on satisfaction and loyalty honda motorcycle users in Jombang. This research based on primary data which has been collected by spreading questionnaires to 140 Honda users in Jombang. This study using non probability sampling method. The data has been analyzed using structural equation modeling (SEM) through AMOS 16 version. The result of the study are: (H1) the quality of services provide significant positive effect on satisfaction,, (H2) service quality has significant positive effect on loyalty, and (H3) satisfaction has not significant positive effect on customer loyalty. The findings of this study are important for Honda corporations and future researchers on service quality, consumer's satisfaction and loyalty.

Key words: Service Quality, consumers satisfaction, customers loyalty

