

**PENGARUH HARAPAN PEMILIK DAN PENGGUNA, KUALITAS YANG
DIRASA TERHADAP LOYALITAS PEMILIK DAN PENGGUNA
TOYOTA AVANSA DI SURABAYA YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

ZALDY PRADIPTA
NIM : 2008210146

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH HARAPAN PEMILIK DAN PENGGUNA, KUALITAS YANG
DIRASA TERHADAP LOYALITAS PEMILIK DAN PENGGUNA
TOYOTA AVANZA DI SURABAYA YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN**

S K R I P S I

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



Oleh :

ZALDY PRADIPTA
2008210146

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2014**

**PENGARUH HARAPAN PEMILIK DAN PENGGUNA, KUALITAS YANG
DIRASA TERHADAP LOYALITAS PEMILIK DAN PENGGUNA
TOYOTA AVANZA DI SURABAYA YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN**

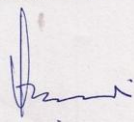
Diajukan oleh :

ZALDY PRADIPTA

NIM : 2008210146

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 10/10-2014

(Dra. Lindiawati, M.M.)

SKRIPSI

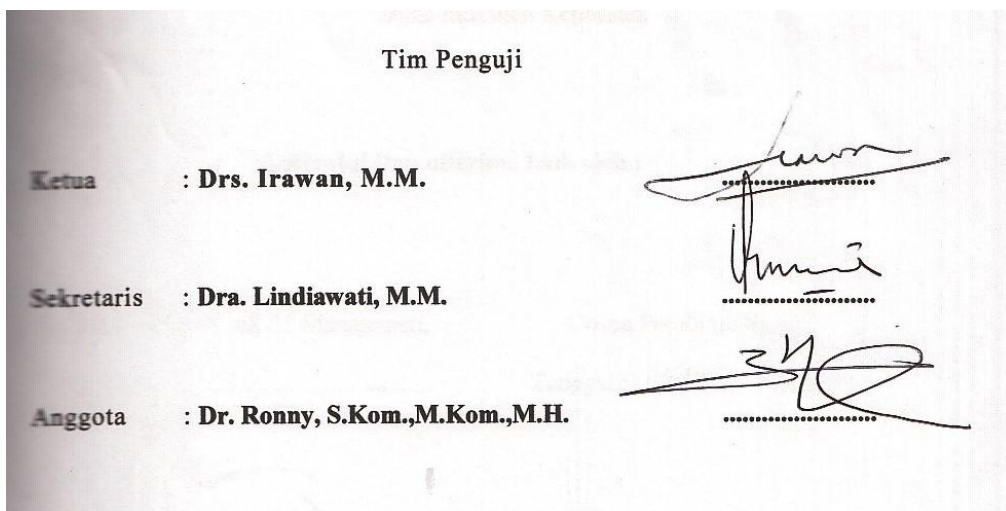
PENGARUH HARAPAN PEMILIK DAN PENGGUNA, KUALITAS YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS PEMILIK DAN PENGGUNA TOYOTA AVANZA DI SURABAYA YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN

Disusun oleh :

ZALDY PRADIPTA

NIM : 2008210146

Dipertahankan di depan TIM Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 11 September 2014



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zaldy Pradipta
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 Juni 1990
N.I.M : 2008210146
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harapan Pemilik dan Pengguna,
Kualitas yang Dirasa terhadap Loyalitas Pemilik
dan Pengguna Toyota Avanza di Surabaya yang
Dimediasi oleh Kepuasan.

Disetujui Dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,


Tanggal :



(Mellyza Silvi, S.E, M.Si.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 10/10 - 2014



(Dra. Lindiawati, M.M.)

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

**SELAMA KITA BERUSAHA PASTI AKAN ADA
JALAN NYA !!!!**

**SEKECIL-KECIL NYA USAHA YANG KITA BUAT,KITA
TETAP SEORANG BOS,.SETINGGI-TINGGI NYA
SESEORANG PUNYA JABATAN DIA TETAP SEORANG
PEGAWAI**

Terima kasih kepada ALLAH saya mengucapkan syukur dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu saya juga mengucapkan terimakasih kepada :

- ♥ **ALLAH SWT**, yang selalu menemani saya saat sedih, senang, disaat saya membutuhkan bantuan dan terima kasih telah melancarkan skripsi dan urusan saya hingga saya menjadi sarjana

"FAMILY"

- ♥ **Papa dan Mama**, yang selalu sayang dan mendoakan aku entah bagaimanapun keadaanku. AKU SAYANG KALIAN!!!! Aku bersyukur, saat aku menjadi sarjana, papa dan mama masih bisa melihat aku memakai toga. Semoga ALLAH selalu memberikan umur panjang, kesehatan untuk kalian dan memberikan banyak rejeki untuk papa dan mama,,AMIEN, karena aku masih ingin bersama kalian selamanya... Amin
- ♥ **Tante Yani (iyen)**, yang selalu mendoakan saya agar saya bisa menjadi sarjana dan menjadi kebanggaan orang tua saya
- ♥ **Mbah Min**, yang selalu mendoakan saya agar saya bisa menjadi sarjana seperti saudara-saudara saya yang lain nya

"BESTIEST"

- ♥ **Maria VNP (nana)**, yang selalu memberikan support kepada saya agar menyelesaikan skripsi saya dan yang telah mengajari saya ketika saya tidak mengerti atau paham dalam pengerjaan skripsi saya
- ♥ **Bung Andre**, yang juga selalu memberikan support dan selalu menemanie saya ketika pengerjaan skripsi berlangsung hingga saya lulus dan menjadi sarjana
- ♥ **Robby Ali (rombeng)**, yang selalu menghibur saya dan membikin saya menjadi tertawa di saat pusing dengan pengerjaan skripsi saya
- ♥ **Winda Dwi Yunita (ginda)**, yang selalu mensupport saya agar bias menjadi sarjana dan terima kasih telah membantu dalam urusan skripsi saya dalam mengasih saran
- ♥ **Tedo Huditomo**, yang juga selalu mensupport saya dari belakang agar saya menyelesaikan skripsi saya dan telah membantu saya dalam urusan skripsi saya hingga selesai
- ♥ **Kalosi**, terima kasih buat warga kalosi yang telah membantu saya dalam urusan skripsi saya hingga saya menjadi sarjana dan terima kasih buat kopi nya karena kopi kalosi membuat semangat saya menjadi membara,,hehehehe
- ♥ **Nazwar (shine dawn)**, yang telah membuat saya tertawa di saat saya pusing dengan skripsi saya dan terima kasih telah mensupport dan menunggu saya hingga sidang skripsi saya selesai dan di nyatakan lulus
- ♥ **Yasir Badjuber**, yang telah mensupport saya dan menunggu saya hingga sidang skripsi saya selesai dan di nyatakan lulus

"PERBANAS"

- ♥ **Kembon, Mamad, Ayub, Adhie, Dwi, Tiara, Putu, Fahmie, Rusli, Rheza, Teguh, Tria, Ayu** yang telah mensupport saya hingga saya lulus dan menjadi sarjana..TERIMA KASIH BUAT KALIAN

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga atas berkat dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen, dengan judul “Pengaruh Harapan Pemilik dan Pengguna, Kualitas yang Dirasa terhadap Loyalitas Pemilik dan Pengguna Toyota Avanza di Surabaya yang Dimediasi oleh Kepuasan.”

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M. selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya.
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Dra. Lindiawati, M.M. selaku dosen pembimbing yang benar – benar mengarahkan penulisan skripsi saya dengan baik hingga lulus.
4. Drs. Irawan, M.M. selaku dosen penguji proposal skripsi dan sidang skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu mengenai Manajemen Pemasaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh staff karyawan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas yang telah banyak memberikan bantuan.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	18
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
3.9 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	46
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	46
4.2 Analisis Data.....	49
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Saran	63

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pencapaian Penjualan Mobil Toyota Avanza untuk Semua Kategori Mobil	2
Tabel 1.2 Penjualan Tertinggi Mobil Toyota Avanza selama 7 tahun berturut-turut untuk Semua Kategori Mobil	2
Tabel 1.3 Ringkasan 6 Pencapaian Rekor Muri untuk Toyota Avanza	3
Tabel 1.4 Harga Mobil Toyota Avanza	6
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan	17
Tabel 3.1 Kisi-kisi kuesioner	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	50
Tabel 4.3 Kategori <i>Mean</i> Variabel Bebas dan Terikat	52
Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Harapan Pelanggan	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Kualitas yang Dirasa	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Kepuasan	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Loyalitas	55
Tabel 4.8 Estimasi Parameter Jalur	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Jurnal Utama	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Jurnal Pendukung	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	43
Gambar 4.1 Gambar Model Analisis Jalur	56
Gambar 4.2 Hasil Model Perhitungan Analisis Jalur	58

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Analisis Jalur

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPECTATIONS AND PERCEIVED
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY TOYOTA AVANZA IN SURABAYA
MEDIATED BY SATISFACTION*

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of customer expectations and perceived quality on customer loyalty Toyota Avanza in Surabaya mediated by satisfaction. The type of data is the primary data spreading to the consumers using questionnaire with Likert scale of 1 to 5. Respondent is 100 consumers of Toyota Avanza in Surabaya. This research use purposive sampling method to provide the respondent. The data is analyzed using Path Analysis Technique. The first and second result of this research shows that there are significance influence of customer expectations and perceived quality to satisfaction, the third result of this research shows that there are significance satisfaction to loyalty. That's why at the end of this research as a suggestion, Toyota Avanza should improve the product quality without exception.

Keywords : Customer Expectation, Perceived Quality, Customer Loyalty, Satisfaction