

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

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**EDY SUSANTO**

**NIM : 2008210457**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2015**

SKRIPSI  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENGGUNA HONDA MOTOR *SPORT* DI SURABAYA**

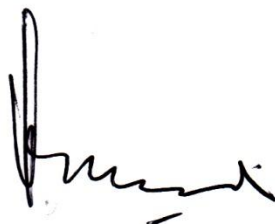
Diajukan Oleh

**EDY SUSANTO**

**NIM : 2008210457**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 16 Januari 2015



**(Dra.Lindiawati, M.M)**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**EDY SUSANTO**

**NIM : 2008210457**

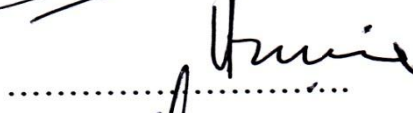
**Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
tanggal 16 Februari 2015**

Tim Penguji

Ketua : Drs.Irawan,M.M



Sekretaris : Dra.Lindiawati,M.M



Anggota : Dr.Soni Harsono



## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Edy Susanto  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 30 November 1989  
NIM : 2008210457  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi Pendidikan : Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Honda Motor Sport di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Jurusan Manajemen

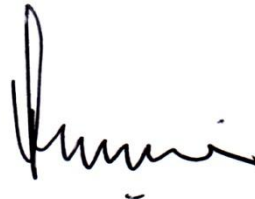
Tanggal : 12 Mei 2015



**Dr. Muazaroh SE., MT.**

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12 Mei 2015



**Dra. Lindiawati M.M.**

### **MOTTO**

Berbahagialah dia yang makan dari keringatnya sendiri,  
berusaha karena usahanya sendiri dan maju karena  
pengalamannya sendiri  
You'll Never Walk Alone

### **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Allah swt, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang banyak kepada:

- Orang tua dan saudara yang telah mendukung
- Teman teman yang telah banyak memotivasi untuk mengerjakan skripsi ini terutama dwi yoppi, rohim, alan, ersod, atid, kopok, topek dan saya tidak bisa sebutkan satu persatu karena terlalu banyak satu persatu khususnya buat keluarga cemara, keluarga cokro.
- Dan tidak lupa saya banyak terima kasih buat para dosen STIE Perbanas yang telah membimbing dalam pengerjaan skripsi ini.

Untuk nama nama yang belum saya sebutkan saya mohon maaf cukup saya kenang dalam hati dan tidak akan saya lupakan, sekian saya ucapkan banyak terima kasih sebesar besarnya terima kasih .

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkansyukur Alhamdulillah, puji-syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan tuntunan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUHKUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA HONDA MOTOR SPORTDI SURABAYA”**.

Dalam penulisan ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Lutfi,SE,M.Fin. Selaku Ketua STIE Pebanas Surabaya.
2. Ibu Dra.Lindiawati,M.M. Selaku Ketua STIE Pebanas Surabaya. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Linda Purnama Sari,SE,M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan dan membantu selama proses studi.
4. Ibu dan Bapak dosen penguji yang telah memberikan tambahan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmunya yang berguna bagi penulis.
6. Seluruh staff akademik, staff perpustakaan dan seluruh karyawan STIE Perbanas Surabaya, serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti obyek yang sama pada khususnya.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala dukunganyang telah diberikan.

Surabaya, 16 Januari 2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.3 Kerangka Pemikiran .....	18
2.4 Hipotesis.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	20
3.2 Batasan Penelitian .....	20



3.3	Identifikasi Variabel .....	21
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	21
3.5	Instrumen Penelitian.....	24
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	28
3.9	Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	<b>34</b>
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	34
4.2	Analisis Data .....	37
4.3	Pembahasan.....	45
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUPAN .....</b>	<b>48</b>
5.1	Kesimpulan .....	48
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	48
5.3	Saran .....	48
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1	: Data <i>Top Brand Index</i> kategori Motor <i>Sport</i> di Indonesia	1
Tabel 2.1	: Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	10
Tabel 3.1	: Kisi-Kisi Kuisioner	24
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2	: Rentang Interval Dari Skala Kategori	36
Tabel 4.3	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	37
Tabel 4.4	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	38
Tabel 4.5	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pengguna	39
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.7	: Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8	: SPSS	42
Tabel 4.9	: SPSS	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Rangka Penelitian Terdahulu 1.....	8
Gambar 2.1Rangka Penelitian Terdahulu 2.....	9
Gambar 2.1Rangka Penelitian Sekarang .....	19

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Data Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Hasil Output Regresi SPSS
- Lampiran 7 : Tanggapan dan Karakteristik Responden

**The Impact Of Service Quality On Satisfaction And Loyalty To Honda  
Motor Sport Consumer In Surabaya**

Edy Susanto  
*Edysusanto3089@gmail.com*

**ABSTRACT**

*This research explores the impact of service quality on satisfaction and loyalty to Honda Motor Sport consumer in Surabaya. The purpose of this study is to find out the loyalty of consumer Honda Motor Sport in Surabaya. This study used respondents of those having and using Honda Motor Sport that were taken using judgement sampling method. This causal research used 120 (one hundred twenty) respondents to get the primary data gathered using a questionnaire employing scale of likert scale. The result showed that service quality and customer satisfaction both individually and simultaneously influenced the loyalty of Honda Motor Sport users. The loyalty of Honda consumer is very strong effect that it can increase the value of the product. Honda should use variable and perform the different strategy so that their products especially Motor Sport class could be more desirable in the market and can fight with the competitors.*

**Keywords:** *Honda motor sport, Service of Quality, user Satisfaction, users Loyalty.*