

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada konsumen Warung Iga Yogyakarta)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh :

Dimas Indra Nugroho YD.

NPM : 03 03 14238

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
NOVEMBER, 2008**

SKRIPSI

ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada konsumen Warung Iga Yogyakarta)

Disusun oleh :

Dimas Indra Nugroho YD.

NPM : 03 03 14238

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



P. Didit Krisnadewara, Drs., MM.

Tanggal 16 Oktober 2008

SKRIPSI

ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada konsumen Warung Iga Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

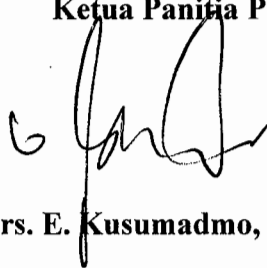
Dimas Indra Nugroho YD.

NPM : 03 03 14238

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 8 November
2008 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

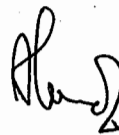
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. E. Kusumadmo, MM., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Drs. C. Handoyo Wibisono, MM.



P. Didi Krisnadewara, Drs., MM.

**Yogyakarta, 8 November 2008
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Dr. R. Maryatmo, MA.
**FAKULTAS
EKONOMI**

PERNYATAAN

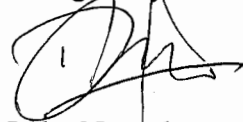
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada konsumen warung Iga Yogyakarta)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiaris sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Oktober 2008

Yang menyatakan



Dimas Indra Nugroho YD

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, serta penyertaan-Nya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini. Karena atas bantuannya baik berupa ide, gagasan, materi maupun bantuan berupa spirit mampu mendorong penulis untuk menyelesaikan penelitian dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. *Hati Kudus Yesus* yang selalu menyertaiku setiap saat, yang selalu ada dalam hatiku, *Bunda Maria* yang selalu menjadi perantara di setiap doa dan permintaanku kepada *Hati Kudus Yesus. Berkah Dalem.*
2. Bapak P. Didit Krisnadewara selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Para dosen, staf pengajaran, dan semua civitas akademika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang secara langsung maupun tidak telah membantu penulis dalam menuntut ilmu.
4. Andika Marsetyo, trimakasih atas semua dukungannya, kerjasama dan masukannya selama ini. Semoga Warung Iga terus berkembang dan sukses.

5. Bapak dan Ibu tercinta Heribertus Supardi dan Veronica Himas Indarti, gelar SE ini adalah hasil dari pengorbanan Bapak dan Ibu kepadaku dan persembahan yang terbaik dariku, makasih buat segala-galanya.
6. Saudaraku tercinta Nimas, terima kasih atas dukunganmu hingga aku dapat menyelesaikan tugas akhirku ini.
7. BottLeHooD SocietY (DONI, DOMI, TEDJO, DION, TOP-X, BEEM2, BHANU, CHUKI, BLEKY, ADHI) dimanapun kalian berada, terima kasih atas semua dukungannya baik langsung maupun tidak langsung.
8. Keluarga di Gg Delima 10 A, terima kasih atas dukungannya selama ini dan terima kasih sudah boleh numpang tidur.
9. Adelia Sibarani, terima kasih dukungannya selama 4,5 tahun ini kalau tidak ada kamu aku pasti lebih lama lagi kuliahnya. Terima kasih banyak yah NDUT!
10. Lady Annabella, terimakasih semangatnya walaupun kamu datang disaat aku skripsi tetapi semangatmu sungguh berarti.
11. Bob Marley, terima kasih sudah menciptakan lagu reggae yang bergema di seluruh dunia, terima kasih lagumu sudah membuatku tenang sebelum pendadaran. GET up Stand Up!
12. Semua sahabat-sahabatku dari Sabang sampai Merauke yang tidak bisa aku sebutkan satu per satu terima kasih atas motivasi, semangat dan dukungan selama ini.
13. Semua orang dibalik semua ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terima kasih banyak.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Kuasa Berkenan memberikan berkat kepada kita semua dan membalas kebaikan Bapak/Ibu dan teman-teman semua.

Yogyakarta, November 2008

Penulis

Dimas Indra Nugroho YD.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"TETAP SEMANGAT !!!!! KEHIDUPAN KERAS !!!!!!!."

(HERI "MENYUN")

Kupersembahkan Kepada :

Hati Kudus Yesus yang selalu ada di hatiku

Bunda Maria Pelindungku

Untukku, untuk sekarang dan selama-lamanya

Bapak dan Ibu Tercinta

Orang-orang yang aku sayangi

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto Dan Persembahan	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Intisari	xv
 BAB I Pendahuluan	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
 BAB II Landasan Teori	 9
2.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.2. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	12
2.2.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16

2.2.3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.3. Loyalitas Konsumen	21
2.3.1. Definisi Loyalitas	22
2.3.2. Tingkatan Loyalitas	23
2.3.3. Mengukur Loyalitas.....	26
2.4. Hubungan Antara Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan	27
2.5. Kerangka Penelitian	29
2.6. Hipotesis	29
BAB III Metode Penelitian	31
3.1. Bentuk dan Lokasi Penelitian	31
3.2. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	31
3.3. Metode Pengumpulan Data	32
3.4. Metode Pengukuran Data	33
3.5. Teknik Pengujian Instrumen	34
3.6. Teknik Analisis Data	35
BAB IV Analisis Data	45
4.1. Penjelasan Penelitian	45
4.2. Pengujian Instrumen	46
4.3. Analisis Data	49
4.3.1. Analisis Diskriptif	49
4.3.2. Analisis Regresi	51
4.3.3. Analisis <i>One Sample T-</i>	57
4.3.4. Analisis <i>Independent Sample T-test</i>	59
4.3.5. Analisis <i>One Way Anova</i>	61
BAB V Penutup	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Implikasi Manajerial	69

5.3. Saran.....	71
5.4. Keterbarasan Penelitian	72
Daftar Pustaka	73



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	50
Tabel 4.6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.7. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.8. Pengaruh Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderator Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.9. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.10. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Warung Iga Ditinjau Dari Perbedaan Jenis kelamin	59
Tabel 4.11. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Warung Iga Ditinjau Dari Perbedaan Usia	61
Tabel 4.12. Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Warung Iga Ditinjau Dari Perberdaan Tingkat Penghasilan	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.2. Piramida Loyalitas	23
Gambar 2.3. Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	27
Gambar 2.4. Kerangka Konsep Penelitian	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Presentase
Lampiran	IV	Analisis Regresi
Lampiran	V	Analisis <i>One Sample T-test</i>
Lampiran	VI	Analisis <i>Independent Sample T-test</i>
Lampiran	VII	Analisis <i>One Way Anova</i>
Lampiran	VIII	Data Jawaban Responden
Lampiran	IX	Tabel Distribusi R, T, dan F

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada konsumen Warung Iga Yogyakarta)

Disusun oleh :
Dimas Indra Nugroho YD.
NPM : 03 03 14238

Pembimbing

P. Didit Krisnadewara, Drs., MM.

Intisari

Salah satu ukuran kesuksesan suatu perusahaan adalah kemampuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan didefinisikan oleh Dharmmesta (1999:15) sebagai konsep yang menekankan pada runtutan pembelian yang dilakukan oleh seorang individu terhadap suatu produk/merek atau organisasi/perusahaan tertentu.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satunya adalah dengan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan Parasuraman et al., (1988:23) sebagai refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Selain dengan meningkatkan kualitas layanan, cara lain yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan adalah dengan meningkatkan kepuasan konsumen. Kotler (1997:10) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan konsumen.

Kemampuan pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik serta motivasi perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan diharapkan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Hasil dari penelitian ini memberikan bukti bahwa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen Warung Iga secara nyata mampu meningkatkan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki penilaian yang baik pada kualitas layanan Warung Iga dan memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi. Penelitian ini juga memberikan hasil dimana konsumen dengan berbagai karakteristik yang berbeda (jenis kelamin, usia, dan penghasilan) memiliki penilaian yang sama pada kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan

