

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMPLAIN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN BENGKEL TOYOTA NASMOCO SOLO BARU**



IGNATIA ALFANI SERAVINE

145002299

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA

2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMPLAIN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL TOYOTA NASMOCO SOLO BARU”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat untuk mencapai derajat Magister pada Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari penyusunan tesis ini dapat selesai dengan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak –pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini khususnya kepada :

1. *Bapak Parnawa M. Putranta, Ph.D.* selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Prof. Dr. Shellyana Junaedi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengertian, penjelasan, waktu, dan bentuk dukungan lainnya kepada penulis sehingga Tesis ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang pernah mengajar dan membimbing penulis selama kuliah di Program Studi Magister Manajemen
5. Papa, Mama, Adik dan keluarga tercinta, yang memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada penulis untuk selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik.

6. Bapak Hendra Tjandrawan, selaku Kepala Cabang Nasmoco Solo Baru yang sudah memberikan kesempatan, pengertian, ijin, dan support untuk menyelesaikan studi dan melakukan penelitian di bengkel Nasmoco Solo Baru.
7. Semua bapak kepala bagian dan seluruh karyawan Nasmoco Solo Baru yang sudah memberikan pengertian dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
8. Sahabat, teman, rekan penulis, Mas Subo Kastowo dan Keluarga, Vina, Mba Aulya, dan semua sahabat yang selalu memberikan motivasi, doa, dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi ini.
9. Teman-teman MM Januari 2015 (Desi, Regi, Dian, Kak Hogi, Kak Dion, Hehen, Willy, Ko Fajar, Mbak Rani, Aldy, Romo, , Wiga, Anti, Thomas) yang telah bersama sama menjalani perkuliahan selama menempuh S2. Dan semua yang sudah membantu dan memberikan dukungan yang tidak bisa di sebutkan satu per satu.

Penulis memohon maaf sekiranya penyajian maupun pembahasan tesis ini masih jauh dari sempurna. Semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bidang manajemen pemasaran.

Sukoharjo, 9 Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepercayaan.....	11
2.1.3 Komplain.....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3 Hipotesis	26
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	27
3.1.1 Objek Penelitian	27
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Sumber dan Jenis Data	28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.3 Skala Pengukuran.....	29

3.3.3 Skala Pengukuran.....	29
3.4 Definisi Operasional	29
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.6.1 Analisis Regresi Liner Berganda	35
3.6.2 Uji T (Signifikan Parsial).....	35
BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan Data	38
4.2 Pengujian Instrumern	39
4.2.1 Uji Validitas	39
4.2.2 Uji Reliabilitas	40
4.3 Analisis Data.....	41
4.3.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden	41
4.3.2 Analisis Regresi	47
4.3.3 Uji t	52
4.3.4 Uji F	53
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	52
4.4 Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas	38
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi berdasarkan Usia	40
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi berdasarkan Domisili	41
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi berdasarkan Profesi	42
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi berdasarkan Manfaat Kendaraan	43
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi berdasarkan Frekuensi Service	44
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi berdasarkan Service di Bengkel Lain	44
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi berdasarkan Rekomendasi Service	45
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi berdasarkan Keluhan	45
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi berdasarkan Frekuensi Keluhan	45
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi berdasarkan Bentuk Keluhan	46
Tabel 4.15 Hasil Regresi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.16 Hasil Regresi Komplain dan Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.17 Hasil Regresi Komplain dan Loyalitas	48
Tabel 4.18 Hasil Regresi Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4.19 Hasil Regresi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Nasional 2015	5
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. Kerangka Pemikiran Baru	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Rekap Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Olahan SPSS

Lampiran 4. Jurnal Pendukung Penelitian



ASTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas, pengaruh komplain terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh komplain terhadap loyalitas pelanggan., pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di bengkel Toyota Nasmoco Solo Baru.

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan responden dalam penelitian ini 200 pelanggan bengkel Nasmoco Solo Baru yang sudah lebih dari 3x service di bengkel Toyota Nasmoco Solo Baru dan sudah pernah merasakan komplain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang memiliki pengaruh signifikan positif, Untuk hubungan komplain terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki pengaruh signifikan negatif (menurunkan), Untuk hubungan kepercayaan terhadap loyalitas yang memiliki pengaruh positif, dan untuk hubungan kepuasan terhadap loyalitas yang berpengaruh positif. Sedangkan bahwa komplain tidak berpengaruh signifikan dalam menurunkan tingkat loyalitas secara langsung (tidak signifikan negatif). Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi secara full mediated pengaruh kualitas layanan dan komplain terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan demi terciptanya pelanggan yang loyal. Ketika pelanggan bengkel puas menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik yang akan membetuk loyalitas pelanggan di bengkel Nasmoco Solo Baru.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Kepercayaan, Komplain

ASTRAKSI

This study was conducted to analyze how the influence of service quality on customer satisfaction, influence customer satisfaction to loyalty, complaints influence on customer satisfaction, complaint influence on customer loyalty., The effect of trust on customer loyalty in the garage Toyota Nasmoco Solo Baru.

The method used to accomplish this research is using descriptive method and the respondents in this study 200 customer workshops Nasmoco Solo Baru is already more than 3x service in the workshop Toyota Nasmoco Solo Baru and have never felt the complaint. The results showed that the relationship of service quality on satisfaction has a positive significant impact, for relations complaint to the satisfaction of customers who have significant influence negative (lowering), for the relationship of trust on loyalty that has a positive influence, and for relationship satisfaction on loyalty has positive effects. While that complaint had no effect in reducing significantly the level of loyalty directly (not significantly negative). In this study show that customer satisfaction can mediate full-mediated effect of service quality and complaints on customer loyalty. Customer satisfaction is the very thing to note for the creation of a loyal customer. When customers are satisfied workshop showed good quality service that will set up a customer loyalty in the workshop Nasmoco Solo Baru.

Keywords: Customer satisfaction, customer loyalty, trust, Complaints