

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MOTOR HONDA CB 100 PADA
BENGKEL MEGAH MOTOR KALIABANG TENGAH BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

Eko Islamtoro

201510325322



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda CB 100 Pada Bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Eko Islamtoro

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325322

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 01 Februari 2021

Jakarta, 14 Januari 2021

MENYETUJUI
PEMBIMBING



Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

NIDN 0311096604

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda CB 100 Pada Bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Eko Islamtoto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325322

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 01 Februari 2021

Jakarta, 08 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Husnil Khatimah, S.E., Ph.D
NIDN : 0031908030

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Penguji II : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D
NIDN : 0311096604

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Karena berkat melimpahkan rahmatnya dan karuninya sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini Penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata Penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru terbaik bagi Penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen. Pol. (purn) Dr, Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodihardjo, CA, CSRA, CMA, CACP selaku dekan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Drs. Soehardi, MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing, terimakasih karena sudah membimbing saya dengan sebaik-baiknya.
5. Bapak Hasanuddin, S.I.P., M.AP selaku pembimbing akademik yang telah sabar menuntun dan membimbing dengan sebaik-baiknya.
6. Untuk Orang Tua dan Keluarga yang selalu mendoakan dan support selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman kelas B3-Manajemen yang sedang berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan proposal skripsi, terimakasih untuk bantuan dan support nya.

Besar harapan proposal skripsi ini dapat memberi kontribusi yang positif serta manfaat, khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Bekasi, 1 Februari 2021

Eko Islamtoro

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda CB 100 (Studi Kasus Bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara)

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen memiliki hubungan linier dengan Loyalitas Konsumen. Selain itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen maka semakin kuat pula rasa kepuasan konsumen untuk tetap loyal atau setia terhadap produk yang dibelinya sehingga hal tersebut dapat mengantar sebuah perusahaan untuk tetap mendapatkan keuntungan dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda CB 100 (Studi Kasus Bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara). Design penelitian ini yaitu menggunakan metode Kuantitatif dengan menyebar kuisisioner dan data diolah menggunakan aplikasi SPSS. Adapun jumlah sampel sebanyak 85 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen*

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda CB 100 Pada Bengkel Megah Motor Kaliabang Tengah Bekasi Utara” ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sesuai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 01 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Eko Islamtoro

NPM: 201510325322

ABSTRACT

The effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty of Honda CB 100 Motorcycles (Case Study of the Megah Motorbike Workshop in Kaliabang Tengah, Bekasi Utara)

Service Quality and Customer Satisfaction have a linear relationship with Customer Loyalty. In addition, the better the quality of service provided to customers, the stronger the sense of customer satisfaction is to remain loyal or loyal to the products they buy so that it can lead a company to continue to benefit from time to time. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on consumer loyalty of Honda CB 100 motorbikes (Case Study of the Megah Motorbike Workshop in Kaliabang Tengah, Bekasi Utara). The design of this study is to use quantitative methods by distributing questionnaires and the data is processed using the SPSS application. The number of samples was 85 respondents. The results showed that partially and simultaneously Service Quality and Customer Satisfaction significantly influence Customer Loyalty.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah	9
1.6 Sistematika Permasalahan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan	15

2.1.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.2.2 Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.2.4 Dimensi Kepuasa Konsumen	22
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen	23
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	24
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	24
2.1.3.2 Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	26
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen ..	27
2.1.3.4 Indikator Loyalitas Konsumen	28
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	28
2.3 Model Penelitian.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Tahapan Penelitian.....	35
3.3 Model Konseptual.....	36
3.4 Definisi Opeasional Variable Dan Instrumen Penelitian.....	37
3.5 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	44
3.6 Metode Pengambilan Sampel	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.8 Skala Pengukuran	45
3.9 Metode Analisis Data	46

3.10 Uji Instrumen Penelitian	47
3.10.1 Uji Validasi	47
3.10.2 Uji Releabilitas	48
3.11 Uji Asumsi Klasik	48
3.11.1 Uji Normalitas.....	49
3.11.2 Uji Autokorelasi.....	49
3.11.3 Uji Multikolineritas.....	50
3.11.4 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.11.5 Analisa Regresi Linier Seerhana.....	50
3.11.6 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.12 Hipotesis	52
3.12.1 Uji Hipotesis	53
3.12.2 Uji T (Uji Parsial)	53
3.12.3 Uji F (Simultan)	53
3.13 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Bengkel Megah Motor Kaliabang.....	55
4.1.1 Visi dan Misi Bengkel Megah Motor	56
4.1.2 Struktur Organisasi Bengkel Megah Motor.....	56
4.2 Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	58
4.3 Uji Instrumen Penelitian	59
4.3.1 Hasil Uji Validitas	59

4.3.2	Hasil Uji Releabilitas	61
4.4	Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1	Uji Normalitas.....	62
4.4.2	Uji Multikolineritas.....	65
4.4.3	Uji Heteroskedastisias.....	66
4.4.4	Uji Autokorelasi.....	67
4.5	Analisa Regresi Linier Sederhana	69
4.5.1	Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	69
4.5.2	Uji Regresi Linier Sederhana Kepuasan Konsumen (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	70
4.6	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.7	Uji Hipotesis	72
4.7.1	Uji T (Uji Parsial)	72
4.7.2	Uji F (Simultan)	74
4.8	Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.9	Pembahasan	75
	BAB V PENUTUP.....	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Implikasi Manajerial.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kritik dan Saran Konsumen	3
Tabel 1.2. Perbandingan Bengkel	6
Tabel 1.3. Jumlah Konsumen Bengkel Megah Motor Kaliabang	7
Tabel 2.1. Penelitian Relevan	28
Tabel 3.1. Instrumen Loyalitas Konsumen	38
Tabel 3.2. Instrumen Kepuasan Konsumen	41
Tabel 3.3. Instrumen Kualitas Pelayanan	43
Tabel 3.4. Skala Likert	46
Tabel 4.1. Karyawan Bengkel Megah Motor	57
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	58
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	59
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (X2)	60
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas (X1)	61
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas (X2)	62
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas (Y)	62
Tabel 4.11. One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test	65
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.13. Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.14. Regresi Linier Sederhana X1 Terhadap Y	69

Tabel 4.15. Regresi Linier Sederhana X2 Terhadap Y	70
Tabel 4.16. Regresi Linier Berganda X1 Dan X2 Terhadap Y	71
Tabel 4.17. Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	73
Tabel 4.18. Hasil Uji T Variabel Kepuasan Konsumen (X2)	73
Tabel 4.19. Hasil Uji F	74
Tabel 4.20. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	33
Gambar 3.1. Model Konseptual Penelitian	36
Gambar 4.1. Hasil Pengujian Normalitas Data-P Plot	63
Gambar 4.2. Hasil Pengujian Normalitas Data Histogram	64
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastis	67



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Ijin Riset
2. Struktur Organisasi Tempat Penelitian
3. Surat Keterangan dari Tempat Penelitian
4. Kuisisioner Penelitian
5. Tabulasi Jawaban Responden
6. Uji Validitas
7. Uji Reliabilitas
8. Uji Normalitas
9. Uji Autokorelasi
10. Uji Multikolinearitas
11. Uji Heteroskedastisitas
12. Uji Regresi Sederhana
13. Uji Regresi Berganda
14. Uji T (Parsial)
15. Uji F (Simultan)
16. Uji Koefisien Detreminasi (R^2)
17. Distribusi r tabel
18. Distribusi t tabel
19. Distribusi f tabel
20. Uji Plagiat
21. Uji Referensi
22. Biografi Penulis