



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS SAM MOTOR)**

**SKRIPSI**

**HAKAM ZULFIKAR AZIZ 1510111024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2019**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS SAM MOTOR)**

**SKRIPSI**

**HAKAM ZULFIKAR AZIZ 1510111024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Hakam Zulfikar Aziz

NIM : 1510111024

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Juni 2019

Yang menyatakan,



Hakam Zulfikar Aziz

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hakam Zulfikar Aziz  
NIM. : 1510111024  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen S1  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel Ahass Sam Motor)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Juni 2019

Yang Menyatakan,



Hakam Zulfikar Aziz

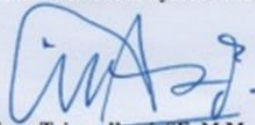
**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS SAM MOTOR)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

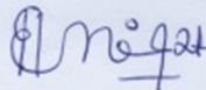
**HAKAM ZULFIKAR AZIZ  
1510111024**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal : 24 juni 2019  
Dan dinyatakan memenuhi Syarat untuk diterima




Diana Triwardhani, SE, M.M.

Ketua Penguji



Dra. Heni Nastiti, MM.

Penguji I



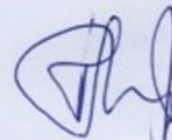
Dra. Bernadin Dwi M., MM.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen  
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 24 juni 2019

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION  
(CASE STUDY OF AHASS SAM MOTOR SERVICE CENTER)**

**By  
Hakam Zulfikar Aziz**

***Abstract***

*This research is aimed at knowing the importance of service quality to customer loyalty through customer satisfaction at the AHASS SAM Motor service center. This research is descriptive quantitative. The population in the study were customers of AHASS SAM Motor who had used motorbike services at the AHASS SAM Motor. The number of samples taken was 50 respondents, with a purposive sampling method. Data collection is done by questionnaires distributed directly to customers. The analysis technique used is the method of PLS (Partial Least Square) analysis. The results of this study indicate that the service quality variable has a path coefficient value of 0.904 which means and is significant for the customer satisfaction variable and has an adjusted R square value of 0.814, the customer satisfaction variable has a path coefficient value of 0.250 which has an effect on and significant adjusted R square value is 0.703, service quality variable has a path coefficient value of 0.601 which is high and significant to the customer loyalty variable with an adjusted R square value of 0.703.*

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS SAM MOTOR)**

**Oleh Hakam Zulfikar Aziz**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di bengkel AHASS SAM Motor. Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian yaitu pelanggan AHASS SAM Motor yang pernah menggunakan jasa service motor pada AHASS SAM Motor. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 50 orang responden, dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan kuesioner yang disebarluaskan secara langsung kepada pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,904 yang berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan memiliki nilai *R square adjusted* sebesar 0,814, variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,250 yang berpengaruh dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan dan memiliki nilai *R square adjusted* sebesar 0,703, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,601 yang berpengaruh dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan dengan nilai *R square adjusted* sebesar 0,703.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

# BERITA ACARA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Senin , tanggal 08 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : HAKAM ZULFIKAR AZIZ

No.Pokok Mahasiswa : 1510111024

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel AHASS SAM Motor)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	1.
2	Dra. Heni Nastiti, MM	Anggota I	2.
3	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota II **)	3.

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 08 Juli 2019  
Mengesahkan  
DEKAN  
Kaprodik Manajemen S.1  
  
Wahyudi, SE, MM



## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel AHASS SAM Motor)”** Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M selaku Pelaksana Tugas Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana, serta Ibu Dra. Bernadin Dwi. M, M.M dan Ibu Suharyati, S.E., M.M selaku pembimbing dan juga Dra. Heni Nastiti, MM dan Diana Triwardhani, SE, MM selaku penguji yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat, serta ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada seluruh Dosen, Staff Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian berjalan.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Bapak Ahmad Nazori dan Siti Aisyah Syahri selaku kedua orang tua tercinta, serta seluruh keluarga yang tiada hentinya memberikan peneliti semangat dan selalu mendo’akan yang terbaik. Penulis juga sampaikan terimakasih kepada sahabat-sahabat terdekat yang telah berjasa dalam penelitian ini yaitu Raditya Arrahman, Ikhwanul Muslih, Firda Ariani, Donna Haddy, Addin Lutfi, Ahmad Farhan Karim, Risma Ayu, Winda Noor, Haddy Handoyo, Kwartyan Dharma Yudha, Keluarga Besar Lokal A, serta teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2015 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna dan banyak kekurangan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna pada diri pribadi penulis, almamater, bangsa dan agama khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang. Amin.

Jakarta, 4 Juli 2019

Hakam Zulfikar Aziz

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1. Pemasaran .....	7
2.1.2. Kualitas Layanan.....	8
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....	14
2.1.5. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.6. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.7. Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2. Model Penelitian Empirik .....	18
2.3. Hipotesis.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1. Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel.....	21
3.1.1. Definisi Oprasional .....	21
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1. Populasi .....	22
3.2.2. Sampel.....	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1. Jenis Data .....	24
3.3.2. Sumber Data .....	24

3.3.3.	Pengumpulan Data .....	24
3.4.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	26
3.4.2.	Analisis Deskriptif .....	26
3.4.2.1.	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	27
3.4.2.2.	Cara Kerja <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	27
3.4.3.	Uji Hipotesis .....	32
3.4.3.1.	Signifikan Parsial (Uji t).....	32
3.4.3.2.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.2.	Analisis Data Deskriptif.....	36
4.2.1.	Karakteristik Responden .....	36
4.2.2.	Persepsi Responden .....	38
4.3.	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	42
4.3.1.	Uji Validitas Konvergen.....	45
4.3.2.	Uji Validitas Diskriminan .....	46
4.3.1.3.	Uji Realibilitas.....	47
4.3.2.	Inner Model.....	48
4.3.2.1.	Nilai R-Square .....	48
4.3.2.2.	Q Square .....	49
4.3.2.3.	Uji Hipotesis .....	50
4.4.	Pembahasan.....	52
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bengkel AHASS SAM Motor .....	52
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Bengkel AHASS SAM Motor .....	54
4.2.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan AHASS SAM Motor.....	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>57</b>
5.1.	Simpulan .....	57
5.2.	keterbatasan penelitian .....	58
5.3.	Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Distribusi Sepeda Motor di Indonesia Tahun 2016-2017.....	2
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	22
Tabel 3. Skala <i>Likert</i> .....	25
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	25
Tabel 5. Peringkat Jawaban Kuesioner .....	26
Tabel 6. Nilai Persentase Responden .....	27
Tabel 7. Karakteristik responden menurut jenis kelamin.....	37
Tabel 8. Karakteristik responden menurut usia.....	38
Tabel 9. Karakteristik responden menurut pekerjaan .....	38
Tabel 10. Karakteristik responden menurut pendidikan terakhir.....	39
Tabel 11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ...	39
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.	42
Tabel 14. Hasil <i>Outer Model</i> .....	43
Tabel 15. <i>Outer Loading Factor</i> .....	46
Tabel 16. <i>Formell-Lacker Criterium</i> .....	47
Tabel 17. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	47
Tabel 18. Composite Reliability .....	48
Tabel 19. Cronbach's Alpha .....	48
Tabel 20. R Square.....	49
Tabel 21. Hasil Nilai Koefesien Jalur .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empirik .....	19
Gambar 2. Langkah-langkah Analisis PLS .....	29
Gambar 3. Bentuk Diagram Jalur .....	30
Gambar 4. Struktur Organisasi AHASS SAM Motor .....	36
Gambar 5. Nilai <i>Loading Faktor Outer Model</i> .....	44
Gambar 6. Re-estimasi Nilai <i>Loading Faktor Outer Model</i> .....	45
Gambar 7. <i>Inner Model</i> .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Sebelumnya
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 50 responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Analisa Deskriptif
- Lampiran 7. Hasil Output Outer Model PLS
- Lampiran 8. Hasil Output Inner Model PLS
- Lampiran 9. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 10. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 11. Surat Riset
- Lampiran 12. Hasil Turnitin