

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**
(Studi Kasus Pada Konsumen Warnet Exe Net, Surakarta)



Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun oleh :

SYARIFUDDIN ZUHRI

F0205142

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit to user
2013

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Kasus Pada Konsumen Warnet Exe Net, Surakarta)**

Surakarta, Januari 2013

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing



Drs. Wiyono, MM

NIP. 19550505 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

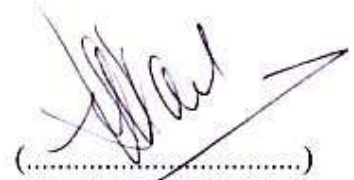
Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 2 Maret 2013

Tim Penguji Skripsi

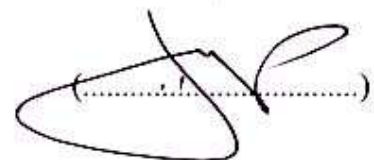
1. Dra. Soemarjati, TJ, MM
NIP. 19510809 198503 2 001

Ketua



2. Drs. Wiyono, MM
NIP. 19550505 198503 1 002

Pembimbing



3. Drs. Djoko Purwanto, MBA
NIP. 19590116 198503 1 004

Anggota



MOTTO

Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS Al Baqarah: 153).

Hai orang-orang mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.

(QS. Muhammad: 7)

Man Jadda Wajada "Siapa yang bersungguh-sungguh, maka akan terwujud."

(Pepatah Arab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayangnya yang tiada terkira, yang selalu menyemangatiku untuk selalu terus berjuang meraih masa depan yang lebih baik.
2. Istriku tercinta, Umi Hanifah, yang telah menyemangatiku tanpa kenal lelah, terima kasih atas do'a-do'anya, semoga keluarga kita selalu bersama dan berbahagia hingga kekal di surga nanti.
3. Keluarga besar Badan Pengkajian dan Pengamalan Islam FE UNS terutama untuk kepengurusan 2005 sampai 2008, bersama kalian kutemukan jalan dakwah yang mulia ini, semoga kita tetap istiqomah menapaki jalan dakwah hingga akhir hayat.
4. Keluarga besar Dusun Binaan FE UNS, teman-teman seperjuangan dan seluruh ibu-ibu pengajian dan adik-adik TPA di Ngemplak, Mojosongo, dakwah masyarakat yang selalu menginspirasi.
5. Keluarga besar Kajian Ekonomi Islam FE UNS, teman-teman seperjuangan, semoga kelak kita bisa membumikan ekonomi Islam di dunia ini, Ekonomi Islam, Subhanallah!.

6. Keluarga besar JN UKMI UNS, Biro AAI UNS, semoga kita tetap istiqomah menapaki jalan dakwah ini hingga akhir hayat dan bisa membuat UNS ini lebih Islami.
7. Keluarga besar Lembaga Pemberdayaan Perempuan dan Anak Pinggiran Seroja: Mbak Retno, Mbak Ayu, Mbak Yani, Mbak Yanti, Mbak Rukmini, Mbak Nana, Mas Sigit beserta seluruh binaannya.
8. Keluarga besar The Smart Moslem Community di Wisma Tsaqofi: Mas Fendi, Mas Krisna, Mas Taufiq, Mas Hajar, Mas Rozy, Mas Imdad, Awang, Bardjos, Sugi, Tri, Hananto, Syukron, Hero, Oka, Yoga, Farid, Sugeng, Anggel dan seluruhnya yang tidak dapat disebut satu persatu.
9. Sahabat-sahabat Forum Ukhuwah dan Silaturahmi Mahasiswa Muslim FE UNS angkatan 2005 (FUTSAL FE UNS) : Akh Bagus, Hari, Aziz, Ikhsan, Bekti, Sapto, Ahmad, Sidiq, Rahmat dan lainnya, semoga ukhuwah kita takkan pernah putus sampai akhir hayat.
10. Dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Kasus Pada Konsumen Warnet Exe Net, Surakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itulah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Wisnu Untoro, M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Drs. Wiyono, MM. selaku pembimbing skripsi atas saran dan kesabarannya yang telah bersedia membimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Yeni Fajariyanti, SE., MSi selaku pembimbing akademik.
5. Seluruh dosen dan karyawan yang telah membantu dan memfasilitasi proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

6. Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayangnya yang tiada terkira, yang selalu menyemangati penulis untuk selalu terus berjuang meraih masa depan yang lebih baik.
7. Istriku tercinta, yang telah menyemangati tanpa kenal lelah, dan selalu setia menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Semua pihak yang telah membantu demi terlaksananya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi keutuhan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 2 Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	7
E. Justifikasi Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Loyalitas Konsumen	10
B. Posisi Studi	11
C. Kerangka Penelitian	13
D. Pembahasan Teori	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	17
-----------------------------------	----

B. Metode Pengumpulan Sampel Dan Teknik Pengumpulan Data	18
C. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	19
D. Pengujian Statistik	23
1. Uji validitas	24
2. Uji Reliabilitas	24
3. Uji Asumsi Klasik	25
4. Uji Hipotesis	26
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	27
B. Karakteristik Responden	28
C. Uji Validitas	30
D. Uji Reliabilitas	32
E. Uji Asumsi Klasik	33
F. Uji Hipotesis	36
G. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	43
B. Keterbatasan Penelitian	44
C. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Posisi Studi	12
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	29
Tabel IV. 4 Hasil Uji KMO and Barlett's	30
Tabel IV. 5 Hasil Analisis Faktor	31
Tabel IV. 6 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel IV. 7 Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel IV. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel IV. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	36
Tabel IV.10 Hasil Uji Hipotesis	37
Tabel IV.11 Hasil Uji Regresi Hipotesis I	38
Tabel IV.12 Hasil Uji Regresi Hipotesis II	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar IV.1 Hasil Uji Mediasi	37



ABSTRAK**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI**

(Studi Kasus Pada Konsumen Warnet Exe Net, Surakarta)

Oleh :
Syarifuddin Zuhri
F0205142

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati pada loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh variabel kepuasan konsumen. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 2). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, 3). pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, dan 4). peran kepuasan konsumen dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung dan menikmati pelayanan di Warnet Exe Net, Surakarta. Sampel yang diambil sebanyak 100 konsumen di Warnet Exe Net dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengkalsifikasian variabel yang ada antara lain: variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati); variabel dependen : Loyalitas Konsumen dan variabel pemediasinya adalah Kepuasan Konsumen.

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan *path analysis*. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Ketiga, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Keempat, kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati), kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

**ANALYSIS EFFECT OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
A MEDIATOR VARIABLES**

(Study on customer of Warnet Exe Net, Surakarta)

**By :
Syarifuddin Zuhri
F0205142**

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the effect of service quality that contains of 5 dimensions are: tangibles, reliability, responsibility, assurance, empathy; on customer loyalty with variable mediated by customer satisfaction. The problems formulation in this study are: 1). The effect of service quality on customer satisfaction, 2). the effect of service quality on customer loyalty, 3). The effect of customer satisfaction on customer loyalty, dan 4). The role of customer satisfaction on mediated effect of service quality on customer loyalty.

The population in this study were 110 customers Warnet Exe Net Surakarta and they were taken all to be the subject of the research. Variable classification, are: the independent variable in this study is service quality (tangible, reliability, responsibility, assurance, empathy); dependent variable: customer loyalty and the mediator variable is customer satisfaction.

Analytical methods used are Path Analysis. The results of this study are as follows. First, service quality have significant effect on customer satisfaction. Second, service quality have significant effect on customer loyalty. Third, customer satisfaction have significant effect on customer loyalty. Fourth, affect of service quality on customer loyalty is mediated by customer satisfaction.

Keywords : *service quality (tangibles, reliability, responsibility, assurance, empathy), customer satisfaction, customer loyalty*

ABSTRAK**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI**

(Studi Kasus Pada Konsumen Warnet Exe Net, Surakarta)

Oleh :
Syarifuddin Zuhri
F0205142

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati pada loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh variabel kepuasan konsumen. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 2). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, 3). pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, dan 4). peran kepuasan konsumen dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung dan menikmati pelayanan di Warnet Exe Net, Surakarta. Sampel yang diambil sebanyak 100 konsumen di Warnet Exe Net dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengkalsifikasian variabel yang ada antara lain: variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati); variabel dependen : Loyalitas Konsumen dan variabel pemediasinya adalah Kepuasan Konsumen.

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan *path analysis*. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Ketiga, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Keempat, kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati), kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

**ANALYSIS EFFECT OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
A MEDIATOR VARIABLES**

(Study on customer of Warnet Exe Net, Surakarta)

By :
Syarifuddin Zuhri
F0205142

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the effect of service quality that contains of 5 dimensions are: tangibles, reliability, responsibility, assurance, empathy; on customer loyalty with variable mediated by customer satisfaction. The problems formulation in this study are: 1). The effect of service quality on customer satisfaction, 2). the effect of service quality on customer loyalty, 3). The effect of customer satisfaction on customer loyalty, dan 4). The role of customer satisfaction on mediated effect of service quality on customer loyalty.

The population in this study were 110 customers Warnet Exe Net Surakarta and they were taken all to be the subject of the research. Variable classification, are: the independent variable in this study is service quality (tangible, reliability, responsibility, assurance, empathy); dependent variable: customer loyalty and the mediator variable is customer satisfaction.

Analytical methods used are Path Analysis. The results of this study are as follows. First, service quality have significant effect on customer satisfaction. Second, service quality have significant effect on customer loyalty. Third, customer satisfaction have significant effect on customer loyalty. Fourth, affect of service quality on customer loyalty is mediated by customer satisfaction.

Keywords : *service quality (tangibles, reliability, responsibility, assurance, empathy), customer satisfaction, customer loyalty*