

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BENGKEL BINTANG SEMBILAN  
MOTOR LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**ANNISA' ZIADATUL ILMIYAH**  
**NPM. 1612010299/ FEB/ EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BENGKEL BINTANG SEMBILAN  
MOTOR LAMONGAN**

Oleh :


**ANNISA' ZIADATUL ILMIYAH**

**1612010299/FE/EM**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh  
Tim Penguji Progdi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 20 Januari 2021**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas ekonomi dan bisnis**

**Pembimbing,  
Pembimbing Utama**

  
**Sulastri Irbavuni, S.E., M.M**  
**NIP. 196206161989032001**

  
**Dra. Siti Aminah, M.M.**  
**NIP.196107121988032001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
  
**Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT.**  
**NIP. 195908281990031001**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan nikmat-Nya kepada penulis serta menganugerahkan kesehatan dan kemampuan berpikir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL BINTANG SEMBILAN MOTOR LAMONGAN ”** ini dengan baik dan dengan harapan dapat diterima sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar S-1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. *Shalawat* serta salam tak lupa selalu kita haturkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam hingga sampai kepada kita semua, semoga kita termasuk umatnya yang kelak akan mendapatkan *syafa'at* dalam menuntut ilmu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal usulan penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berjasa dalam hidup penulis dan juga dalam penyusunan proposal usulan penelitian ini, yang terdiri dari :

1. Allah SWT, yang telah mencurahkan nikmat dan karunia-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini sampai dengan tahap penulisan proposal usulan penelitian ini.

2. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai. Terima kasih yang sangat tak terhingga karena atas do'a pun restu, kerja keras, bimbingan, nasihat, kasih sayang, semangat, dan dukungannya yang selalu kalian berikan kepada saya, hingga saya mampu untuk menepati tanggung jawab saya sebagai seorang putri yang telah kalian didik dengan baik dan penuh dengan pengorbanan yang sekarang dapat masuk dalam tahap ini untuk mewujudkan bagian dari cita-cita kalian.
3. Ibu Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, M.M. selaku Dosen Wali dan Koordinator Program Studi Manajemen yang telah memberikan saya ilmu sekaligus nasihat.
4. Dra. Siti Aminah, MM. Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan saya bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal usulan penelitian ini dengan baik. Terima kasih atas segala saran dan dukungan yang bapak berikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan kesabaran bapak selama ini.
5. Sahabatku, Thiflul Mufid, Mas Yusuf, Mbak Mega, Karang Ramadhan, Roman, Vania Desi Deria, Silvia D K, Mitha Adellia, Devi Ika dan Mebyanti yang telah menghibur, memberikan motivasi, dan mendukung serta membantu apapun yang saya lakukan dalam menyelesaikan penyusunan proposal usulan penelitian ini.
6. Teman seperbimbinganku, Sarah dan Danang yang selalu mau untuk saya repotkan dan saya mintai masukan demi masukan dalam penyelesaian proposal penelitian ini.

7. Seluruh mahasiswa manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan saya dukungan dan semangat dalam penyelesaian penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Surabaya, 11 Januari 2020

Annisa' Ziadatul Ilmiyah

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.2.2 Pengertian Jasa .....	11
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.4 Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.5 Kualitas Layanan .....	14
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2.2.5.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	15
2.2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	16

2.2.6	Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2.6.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2.6.2	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	18
2.2.6.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ...	18
2.3	Hubungan Antar Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4	Kerangka Konseptual .....	22
2.5	Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.1.1	Definisi Operasional .....	23
3.2	Pengukuran Variabel .....	26
3.3	Populasi dan Sampel .....	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel Penelitian .....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4.1	Jenis Data .....	28
3.4.2	Sumber Data.....	29
3.4.3	Pengumpulan Data .....	29
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	30
3.5.1	Teknik Analisis Data .....	30
3.5.2	Model Indikator Refleksif dan Indikator Formatif .....	32
3.5.2.1	Model Indikator Refleksif .....	32

3.5.2.2 Model Indikator Formatif.....	34
3.5.3 Kepuasan Metode Partial Least Square (PLS) .....	37
3.5.4 Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS).....	37
3.5.5 Langkah-Langkah PLS .....	38
3.5.6 Asumsi PLS.....	44
3.5.7 Ukuran Sampel .....	45
3.5.8 Uji Validitas dan Realibilitas .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Penyebaran Koessioner .....	49
4.2.2 Karakteristik Responden.....	49
4.2.3 Deskripsi Hasil Penyebaran Kuesioner.....	51
4.3 Analisis Data.....	58
4.3.1 Evaluasi Outlier .....	58
4.3.2 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator) .....	60
4.3.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	65
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	67
4.4 Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 3.1 Principal Factor (Relfective) Model .....	33
Gambar 3.2 Composite Latent Variable (Formative) Model .....	36
Gambar 4.1 Inner Model dengan nilai <i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficients</i> dan R-Square.....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan .	5
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	51
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Tangiable .....	52
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Reliability .....	53
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Responsivenes .....	54
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Asurance.....	55
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Empathy .....	56
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.10 Uji Outlier .....	59
Tabel 4.11 Outer Loading (Mean, STDEV, T-Values) .....	60
Tabel 4.12 Croos Loading.....	62
Tabel 4.13 Average Variance Extracted (AVE).....	63
Tabel 4.14 Composite Reliability .....	64
Tabel 4.15 Latent Variable Correlation .....	65
Tabel 4.16 R-Square .....	66
Tabel 4.17 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) .....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	75
Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	81
Lampiran 3 : Tabel Frekuensi dan Hasil Outlier .....	83
Lampiran 4 : Hasil Olah Data PLS .....	89

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BENGKEL BINTANG SEMBILAN  
MOTOR LAMONGAN**

**Annisa' Ziadatul Ilmiyah  
NPM 1612010299**

**ABSTRAKSI**

Transportasi menjadi salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat pada era globalisasi ini. Karena seperti yang kita ketahui, transportasi sangat membantu dalam hal mobilitas masyarakat. Banyak sekali profesi atau pekerjaan yang sangat membutuhkan transportasi khususnya sepeda motor. Dengan pesatnya peningkatan penggunaan sepeda motor sebagai sarana transportasi sehari-hari, masyarakat sangat membutuhkan kendaraan bermotor yang nyaman, berkualitas serta enak dipandang. Melihat kemungkinan-kemungkinan tersebut, maka peluang usaha dalam bidang perbaikan motor sangat terbuka luas. Banyak pelaku usaha yang memberikan berbagai macam pelayanan dalam perbaikan ataupun perawatan motor. Usaha service motor sangat menjanjikan di zaman yang semakin maju ini. Hal ini di pengaruhi oleh pemakaian kendaraan bermotor yang terus meningkat pesat. Maka sangat dibutuhkan keberadaan bengkel service motor diberbagai daerah karena mayoritas masyarakat Indonesia menggunakan sepeda motor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan.

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang ke bengkel bintang sembilan motor dan sampel yang digunakan adalah 70 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan peneliti. Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan memberikan kontribusi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan**