

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI  
PASAR BURUNG DEPOK  
SOLO**



**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**IDA PARWATI**  
**B 100 140 047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :  
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI DI PASAR BURUNG DEPOK SOLO “**

Yang disusun oleh :

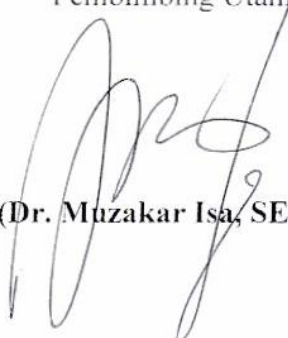
**IDA PARWATI**

**B 100 140 047**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk  
diterima.

Surakarta 23 Desember 2018

Pembimbing Utama

  
(Dr. Muzakar Isa, SE., M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(**Yamoni, SE, M.M.**)



### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **IDA PARWATI**

NIRM : **B 100 140 047**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Variabel Mediasi di Pasar Burung Depok Solo”.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 9 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

**IDA PARWATI**

## *MOTTO*

“Nikmatilah Prosesnya Ketimbang Hasilnya”.

(Warren Buffet)

Jangan menyerah atas impianmu, impian memberimu tujuan hidup. Ingatlah,  
sukses bukan kunci kebahagiaan, kebahagiaanlah kunci sukses.

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Sahabat–sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di Pasar Burung Depok Solo”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Agus Muqorrobin, SE., M.M., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Dr. Muzakar Isa, SE.,M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulisan dalam menempuh skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Desember 2018

Penulis

Ida Parwati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Berfikir .....	23
D. Hipotesis .....	24
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Data dan Sumber .....	28
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
C. Metode Pengumpulan Data .....	29
D. Definisi Operasional Variabel .....	29
E. Pengukuran dan Skala Interval .....	32
F. Metode Analisis Data .....	32



BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Diskriptif Responden .....	39
	B. Hasil Analisis Data .....	43
	C. Pembahasan .....	53
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	59
	B. Saran .....	59
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Deskripsi Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Hasil Deskripsi Pendidikan .....	40
Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Usia .....	41
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Pendapatan .....	41
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Pekerjaan .....	42
Tabel 4.6 Hasil Validitas Loyalitas Konsumen (LK).....	44
Tabel 4.7 Hasil Validitas Kepuasan Konsumen (KK) .....	44
Tabel 4.8 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (KUP) .....	45
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas .....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi I .....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi III .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian

Lampiran 2. Hasil Analisis Identitas Responden

Lampiran 3. Hasil Analisis Jawaban Responden

Lampiran 4. Hasil Olahan SPSS

Lampiran 5. Table Values of  $r_{\text{product moment}}$

Lampiran 6. Tabel Nilai t

Lampiran 7. Tabel Nilai  $F_{0,05}$

## **ABSTRAK**

Analisis penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan sebagai variabel mediasi. Studi yang dilakukan pada Pasar Burung Depok Solo. Sampel yang diambil dalam studi tersebut sebanyak 100 pelanggan yang berada di Pasar Burung Depok Solo. Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan maka dapat dijelaskan bahwa baik secara langsung kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen sedangkan secara tidak langsung kepuasan konsumen memediasi secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

### **ABSTRACT**

*Analysis of this study about the effect of service quality on loyalty and satisfaction as a mediating variable. Study conducted at Pasar Burung Depok Solo. The samples taken in the study were 100 customers who were in the Pasar Burung Depok Solo. The analytical method used is multiple linear regression analysis, test validity and reliability. Based on the results of the analysis found, it can be explained that both service quality and customer satisfaction directly have a significant effect on consumer loyalty while indirectly customer satisfaction mediates significantly between service quality and consumer loyalty.*

*Key words: Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty*