

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
YANG DIMEDIASI VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN
PADA DEALER SUZUKI SEJAHTERA BUANA TRADA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Nadia Dewi Shinta

201910160311353

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
YANG DIMEDIASI VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN
PADA DEALER SUZUKI SEJAHTERA BUANA TRADA MALANG**

Oleh :

Nadia Dewi Shinta

201910160311353

Diterima dan disetujui
pada tanggal 7 Oktober 2023

Pembimbing I,


Pembimbing II,


Dr. Widayat, M.M.


Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER SUZUKI SEJAHTERA BUANA TRADA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nadia Dewi Shinta

NIM : 201910160311353

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 7 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Penguji II : Eka Kadharpa Utama Dewayani, S.E., M.M.

Penguji III : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nadia Dewi Shinta
NIM : 201910160311353
Program Studi : Manajemen
Email : nadiadewis299@gmail.com

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 10 Oktober 2023



Nadia Dewi Shinta
201910160311353

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi Variabel Kepuasan Konsumen pada Dealer Suzuki Sejahtera Buana Trada Malang*”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Selama proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti itu rasanya sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Untuk itu dalam sebuah karya yang sederhana ini penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Widayat, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Baroya Mila Santi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang penuh dengan kesabaran, memberikan arahan, koreksi serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Saya bersyukur bisa mendapatkan dosen pendamping sebesar dan sebaik beliau.
6. Drs. Noor Aziz, MM. selaku dosen wali Manajemen Kelas G tahun angkatan 2019 yang mengarahkan saya selama berstudi dan menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih untuk segenap Pimpinan dan Karyawan serta Staff keluarga besar Dealer Suzuki Sejahtera Buana Trada Malang yang telah menerima dan memberi kepada izin saya untuk melakukan penelitian, serta memberikan apa yang dibutuhkan untuk mendukung dalam penelitian ini.
9. Terima kasih Kepada dua orang yang istimewa dalam hidup saya, ucapan tulus tak terhingga dengan penuh rasa cinta dan sayang kepada kedua orang tua. Karena mereka berdua lah yang telah membesarkan, merawat, mendidik, serta menyayangi saya dari kecil hingga menjadi sekarang ini. Mereka berdua yang tak kenal lelah dalam mendoakan kami sebagai anaknya, dan hanya ungkapan rasa terimakasih yang mampu terucap pada mereka. Gelar ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya,

kepada mereka karena telah memberikan jalan yang sangat lebar kepada saya agar bisa mendapatkan gelar ini, dan semoga dengan gelar ini bisa menjadi langkah awal untuk membahagiakan mereka berdua.

10. Terimakasih kepada Novi Irdianto yang selalu menemani saya ketika saya membutuhkan bantuan, dan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, serta semangat untuk menyelesaikan gelar sarjana saya.

11. Terimakasih kepada Sahabat saya Lailul Nazah, Delfy Alvina, Alfira Auliyah, Hafida Alcayutari, Desi Nur yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dan senantiasa memberikan pengalaman terbaik, dukungan, hiburan, semangat, canda dan tawa serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Seluruh pihak yang telah membantu, memberikan masukan dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan dan kemurahan hati Bapak/Ibu, Saudara dan teman-teman, yang telah kalian berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

13. Dan yang terakhir ucapan terimakasih untuk diri saya sendiri yang mampu berjuang sampai akhir untuk menyelesaikan pendidikan saya di UMM karena itu adalah impian kedua orang tua saya. Penulis percaya kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan oleh bapak/ibu/saudara sekalian insyaallah akan dibalas oleh Allah SWT. Semoga hasil tulisan ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan kedepannya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
A. Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Penelitian	30
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Definisi Operasional Variabel	32
E. Data dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Pengukuran Variabel	35
H. Uji Instrumen	36
I. Uji Asumsi Klasik.....	39

J. Teknik Analisis Data	40
K. Uji Hipotesis	43
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
B. Karakteristik Responden.....	47
C. Hasil Uji Instrumen.....	52
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
E. Hasil Analisis Data	57
F. Hasil Uji Hipotesis.....	70
G. Pembahasan	72
BAB V	76
PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kernagka Pikir Penelitian.....	26
Gambar 2: Visualisasi Hasil Analisis Jalur	69
Gambar 3: Hasil Uji Mediasi	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Frekuensi Jumlah Mobil Penumpang di Kota Malang.....	2
Tabel 2: Rekapitulasi Keluhan Konsumen.....	4
Tabel 3: Tabulasi Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4: Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 5: Skala Likert Lima Poin	36
Tabel 6: Rentang Skala Penelitian	40
Tabel 7: Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	47
Tabel 8: Distribusi Frekuensi Status Responden.....	48
Tabel 9: Distribusi Frekuensi Klasifikasi Kendaraan Responden.....	49
Tabel 10: Distribusi Frekuensi Kondisi Garansi Responden	49
Tabel 11: Distribusi Frekuensi Tujuan Kunjungan Responden	50
Tabel 12: Distribusi Frekuensi Lamanya Kunjungan Responden.....	51
Tabel 13: Distribusi Frekuensi Pengalaman Service Responden.....	51
Tabel 14: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 15: Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 16: Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 17: Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 18: Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 19: Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X)	58
Tabel 20: Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen (Z)	60
Tabel 21: Distribusi Frekuensi Loyalitas Konsumen (Y)	62
Tabel 22: Rekapitulasi Hasil Analisis Rentang Skala.....	64
Tabel 23: Model Summary Jalur 1	65

Tabel 24: Hasil Coefficient Jalur 1	65
Tabel 25: Model Summary Jalur 2	67
Tabel 26: Hasil Coefficient Jalur 2	67
Tabel 27: Rekapitulasi Nilai Jalur	69
Tabel 28: Rekapitulasi Hasil Uji Parsial	70



DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran 1: Instrumen Penelitian	83
B. Lampiran 2: Rekapitulasi Skor Jawaban Responden.....	87
C. Lampiran 3: Distribusi Karakteristik Responden.....	95
D. Lampiran 4: Hasil Uji Instrumen.....	97
E. Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik	99
F. Lampiran 6: Hasil Analisis Data.....	100



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Tanzeh. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Bitner, Mary Jo & Zeithaml, Valarie A. (1996). *Services Marketing*. Edisi 1. Boston. MCGraw-Hill.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education (6th ed.)*. London and New York, NY: Routledge Falmer.
- Durianto, Darmadi. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, Blackwell Miniard. (2006). *Perilaku Konsumen*. Ahli Bahasa: F.X. Budianto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's International Series in Engineering Technology)*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Griffin, Jill. (2007). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, Rahmat. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai konsumen terhadap kepuasan dan Loyalitas Konsumen Nasabah Bank mandiri*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. 2nd Edition, New Age International Publishers, New Delhi.
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, R., Julia, A., & Digidowisesiso, K. (2022). *The Influence of Service Quality, Product Completeness, and Consumer Trust on Customer Satisfaction and its*

Impact on Customer Loyalty in Evan Motor Workshop. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 1565–1570. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>.

Lovelock, C. & Wirtz, John. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.

Marcos, A. M. B. de F., & Coelho, A. F. de M. (2022). Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Value: Holistic Determinants of Loyalty and Word of Mouth in Services. *TQM Journal*, 34(5), 957–978. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2020-0236>

Mohamed, B., Noorashid, N. A., & Zolkepli, A. F. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction as Measured by SERVQUAL: a Case Study of Automotive Maintenance and Repair Service Center. *Jurnal Al-Sirat*, 20(1), 79–90. <https://ejournal.kuipsas.edu.my/>.

Mowen, C. John & Minor, Michael. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Murjana, I. M., & Oktavia, Y. F. (2020). Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Abadi Motor dan Bengkel Mobil Guntur Jaya Abadi di Kota Mataram). *Journal of UNMAS Mataram*, 14(2), 761–771. <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/>.

Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.

Oliver, Blanchard,. (2006). *Macroeconomic 4 Edition*. Pearson Prentice Hall. New Jersey.

Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

Pramudani, R. Z., & Murhadi, W. R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Bengkel Rivato Pro. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomika UBAYA*, 5(1), 32–50.

Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Reichheld, F.F. (1996). *The Loyalty Effect*. Harvard Business School Press, Boston.

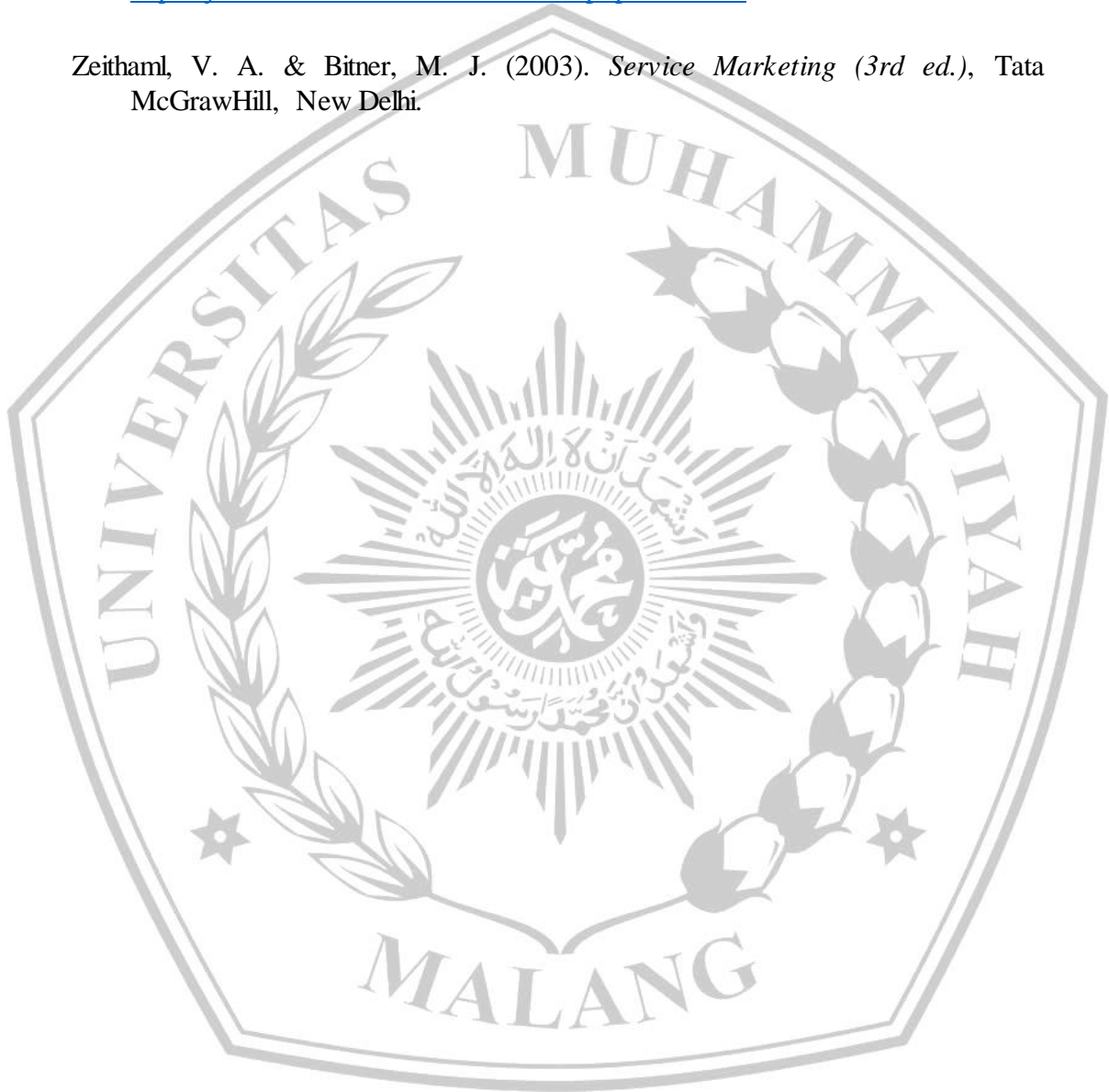
Robinette, Scott & Claire, Brand. (2001). *Emotion Marketing: The Hall Mark Way of Winning Customer's for Life*. New York. McGrawHill International.

- Saleh, A. Muwafik,. (2010). Manajemen Layanan. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Salim, Syahrudin. (2012). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Cipta Pustaka.
- Sari, D., & Balqiah, T. E. (2022). The Effect of Service Quality and Relationship Quality in Home Service Car Maintenance on Customer Loyalty. *International Conference on Family Business and Entrepreneurship*, 202–211.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiha. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta. Andi.
- Sanusi, Anwar. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer Behavior*, 8th International edition. Prentice Hall.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610
- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 17–25.
- Smith, J. A. (2015). Freudian Concepts and Consumer Behavior: Exploring the Role of the Id, Ego, and Superego in Purchasing Decisions. *Journal of Consumer Psychology*, 25(3), 456-470.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suryabrata, Sumadi. (1987). Metodologi Penelitian. Jakarta: CV. Rajawali
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Strategi Pemasaran, Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yulita, R., Safrizal, & Aritonang, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Parna Jaya Motor. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 141–148.

Zahra, S., & Sucihati. (2022). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty PT. Astra International Daihatsu Serang. *Jurnal Ekonomi*, 11(01), 346–350.
<http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGrawHill, New Delhi.



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN DIMEDIASI VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER SUZUKI SEJAHTERA BUANA TRADA MALANG

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

e-jurnal.stie-ibek.ac.id

Internet Source

2%

2

riset.unisma.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%