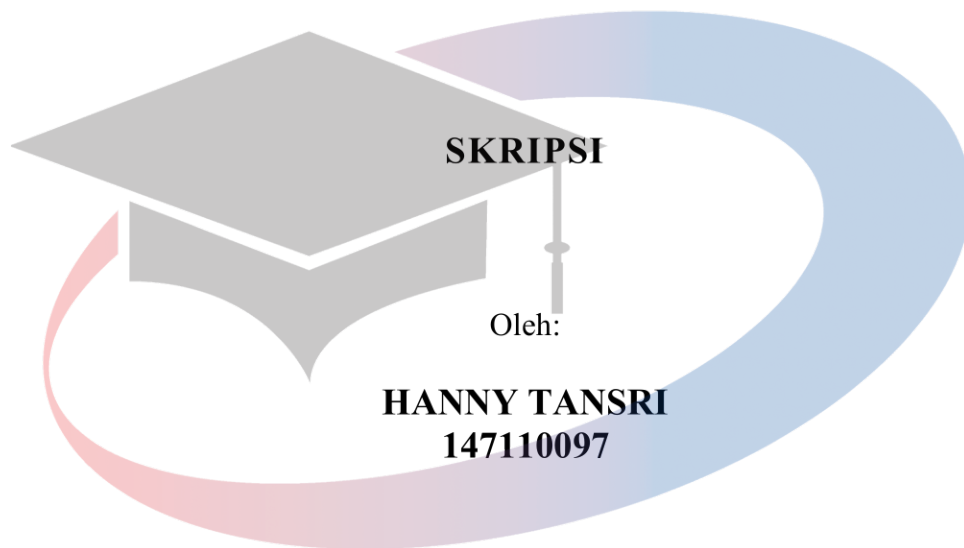


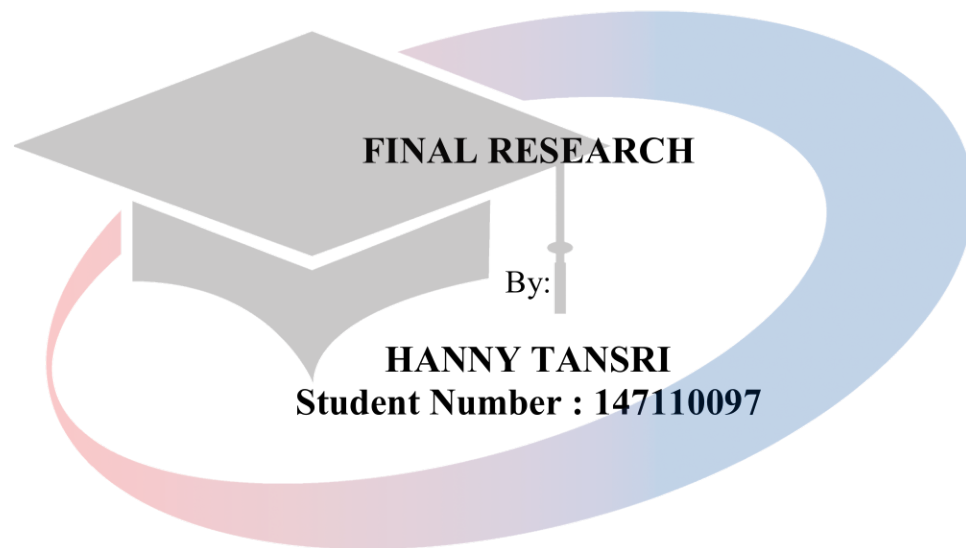
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MENGGUNAKAN OLI MESIN  
MEREK MESRAN PADA PT. LARIS  
SUMUT MAKMUR  
MEDAN**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MIKROSKIL  
MEDAN**

**2018**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER  
LOYALTY USING ENGINE OIL MESRAN  
BRAND AT PT. LARIS SUMUT  
MAKMUR  
MEDAN**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MIKROSKIL  
MEDAN**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MENGGUNAKAN OLI MESIN  
MEREK MESRAN PADA PT. LARIS  
SUMUT MAKMUR MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**HANNY TANSRI  
147110097**

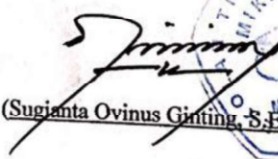
Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

  
(Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M.)

Medan, 02 Agustus 2018  
Diketahui dan Disahkan oleh:

Ketua Program Studi  
Manajemen

  
(Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M.)



## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Hanny Tansri  
NIM : 147110097  
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Oli Mesin Merek Mesran pada PT. Laris Sumut Makmur Medan  
Tempat Penelitian : PT. Laris Sumut Makmur Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Brigjend Katamso No. 32-A Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4510267

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 02 Agustus 2018  
Saya yang membuat pernyataan,



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan oli mesin merek Mesran pada PT. Laris Sumut Makmur Medan. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di PT. Laris Sumut Makmur Medan sebanyak 47 toko. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sampling jenuh dan berjumlah 47 toko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan oli mesin merek Mesran pada PT. Laris Sumut Makmur Medan. Secara parsial kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan oli mesin merek Mesran pada PT. Laris Sumut Makmur Medan. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan oli mesin merek Mesran pada PT. Laris Sumut Makmur Medan. Sebesar 0.803 atau 80,3% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 80,3%, sedangkan sisanya sebesar 19,7% dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel di luar model seperti merek, harga, kualitas produk, dan lainnya yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan***

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine and analyze the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty using engine oil Mesran brand at PT. Laris Sumut Makmur Medan. This type of research is a type of descriptive quantitative research. Population in this research is customer in PT. Laris Sumut Makmur Medan as many as 47 stores. The sample technique used in the study was saturated sampling and amounted to 47 stores. The results showed that partially the quality of service to customer loyalty using engine oil Mesran brand at PT. Laris Sumut Makmur Medan. Partially customer satisfaction to customer loyalty using engine oil Mesran brand at PT. Laris Sumut Makmur Medan. Simultaneously the quality of service and customer satisfaction on customer loyalty using engine oil Mesran brand at PT. Laris Sumut Makmur Medan. As much as 0.803 or 80,3% customer loyalty is influenced by service quality and customer satisfaction of 80,3%, while the remaining 19,7% is explained by the influence of other factors or variables outside the model such as brand, price, product quality, and others not discussed in this study.

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

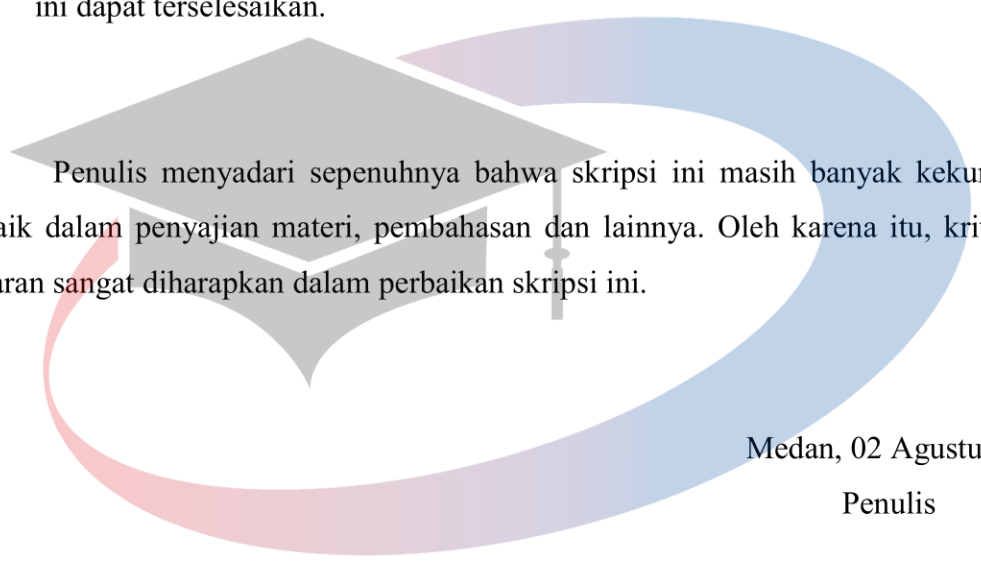
## KATA PENGANTAR

Segal Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan menggunakan oli mesin merek Mesran pada PT. Laris Sumut Makmur Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 dan selaku ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak dan Ibu Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

9. Bapak Pimpinan PT. Laris Sumut Makmur Medan yang telah mengizinkan peneliti untuk mengobesrevasi dan meyebarkan kuesioner dam responden yang telah menjawab dengan sejujurnya keusiner yang telah diberikan.
10. Teman-teman seperjuangan penulis Jenny, Liedya, wesley, ricky hartanto seangkatan yang selalu member penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan dalam perbaikan skripsi ini.

Medan, 02 Agustus 2018

Penulis

UNIVERSITAS  
Hanny Tansri  
MIKROSKIL



# DAFTAR ISI

Halaman

<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b><u>i</u></b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b><u>ii</u></b>
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	<b><u>iii</u></b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b><u>v</u></b>
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	<b><u>viii</u></b>
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	<b><u>ix</u></b>
<b><u>DAFTAR LAMPIRAN</u></b> .....	<b><u>x</u></b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b><u>1</u></b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Originalitas .....	5
<b><u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	<b><u>8</u></b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2. Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3. Loyalitas Pelanggan .....	14
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	22
<b><u>BAB III METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b><u>26</u></b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Objek Penelitian .....	26



4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.1.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) ...	56
4.1.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	57
4.1.8.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	60
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	60
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>96</b>

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Oli Mesin Merek Mesran .....	2
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1	Daftar Pelanggan PT. Laris Sumut Makmur Medan .....	27
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
Tabel 4.1	Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	41
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	42
Tabel 4.3	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )..	43
Tabel 4.4	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )..	43
Tabel 4.5	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..	44
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	45
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) .....	46
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	47
Tabel 4.9	Uji Realibilitas (Y).....	48
Tabel 4.10	Uji Kolmogorov-Smirnov.....	50
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.12	Uji Glejser.....	54
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Berganda (Y).....	55
Tabel 4.14	Hasil Pegujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F) .....	57
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t) .....	58
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

<a href="#">Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....</a>	<a href="#">22</a>
<a href="#">Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Laris Sumut Makmur Medan .....</a>	<a href="#">38</a>
<a href="#">Gambar 4.2 Grafik Histogram .....</a>	<a href="#">49</a>
<a href="#">Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot .....</a>	<a href="#">50</a>
<a href="#">Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik <i>Scatter Plot</i>.....</a>	<a href="#">53</a>



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1. Kuesioner .....</u>	<u>67</u>
<u>Lampiran 2. Karakteristik Responden .....</u>	<u>70</u>
<u>Lampiran 3. Jawaban Kuesioner Sampel Perusahaan (N=47) .....</u>	<u>71</u>
<u>Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Dari Sampel Dalam (N=47) .....</u>	<u>76</u>
<u>Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....</u>	<u>81</u>
<u>Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Berganda .....</u>	<u>84</u>
<u>Lampiran 7. Hasil Koefisien Determinasi .....</u>	<u>85</u>
<u>Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis .....</u>	<u>86</u>
<u>Lampiran 9. Tabel r.....</u>	<u>87</u>
<u>Lampiran10. Tabel t.....</u>	<u>90</u>
<u>Lampiran 11. Tabel f.....</u>	<u>93</u>

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL