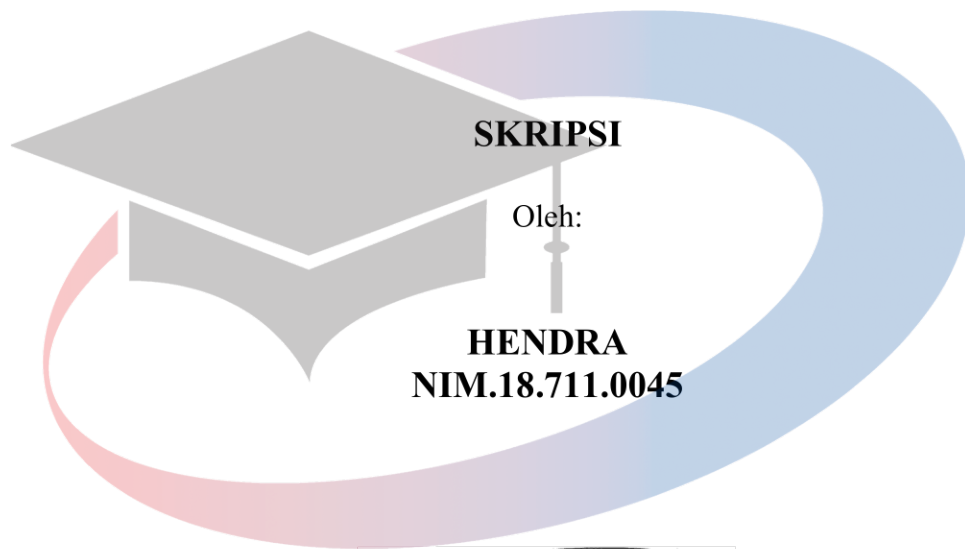


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT.ALFA SCORPII-
SENTRAL YAMAHA
MEDAN**



SKRIPSI

Oleh:

**HENDRA
NIM.18.711.0045**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT
PT.ALFA SCORPII-CENTRAL YAMAHA
MEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

**HENDRA
Student Number : 18.711.0037**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT.ALFA SCORPII-CENTRAL YAMAHA,
MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelas Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

HENDRA

NIM. 187110045

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.

Medan, 9 Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama Mahasiswa : Hendra
NIM : 18.711.0045
Peminatan : Manajemen Bisnis
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Alfa Scorpil-Sentral yamaha, Medan.
Tempat penelitian : Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. H. Adam Malik No.34, Silalas, Kec. Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara Kode Pos: 20212
No. Telepon Tempat Penelitian : 081361779287

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 Fakultas Bisnis Universitas 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 Fakultas Bisnis Universitas 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, Fakultas Bisnis Universitas 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, 9 Agustus 2022
Saya yang membuat pernyataan



iv

(Hendra)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Alfa Scorpii-Sentral Yamaha. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kendaraan roda dua Yamaha sebanyak 96 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Lameshow* dengan estimasi maksimal 0.5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dilihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,380 berarti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat menjelaskan loyalitas pelanggan sebesar 38% dan sisanya 62% (100-38) dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini seperti : Promosi, inovasi, dan sebagainya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, and customer satisfaction on customer loyalty PT.Alfa Scorpii-Sentral Yamaha. This type of research is an associative type of research. The population in this study were 96 Yamaha two-wheeled vehicle customers. The sampling technique used is accidental sampling. In determining the number of samples using the Lameshow formula with a maximum estimate of 0.5. The results of this study indicate that partially service quality has a significant effect on customer loyalty and customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Judging from the Adjusted R Square value of 0.380, it means that service quality and customer satisfaction can explain customer loyalty by 38% and the remaining 62% (100-38) is influenced by other variables outside of this study such as: Promotion, innovation, and so on.

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



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur...kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena Berkat Rahmat dan KasihNya, Penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Alf Scorpii-Sentral Yamaha, Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

- I. Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dosen pembimbing I Sekaligus Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- II. Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- III. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
- IV. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
- V. Ibu Sherly Joe, S.Kom.,M.M. selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
- VI. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
- VII. Seluruh responden Teh Pucuk Harum yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
- VIII. Kepada kedua Orang tua kami beserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga.

9. Sahabat – sahabat penulis, Putri Nuraini, Novi Yanti, Gracella Sinaga, Ferdi Fernando, serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2018-2022 yang telah memberi motivasi dan semangat.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masing terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 9 Agustus 2022

Penulis



Hendra

UNIVERSITAS MIKROSKIL

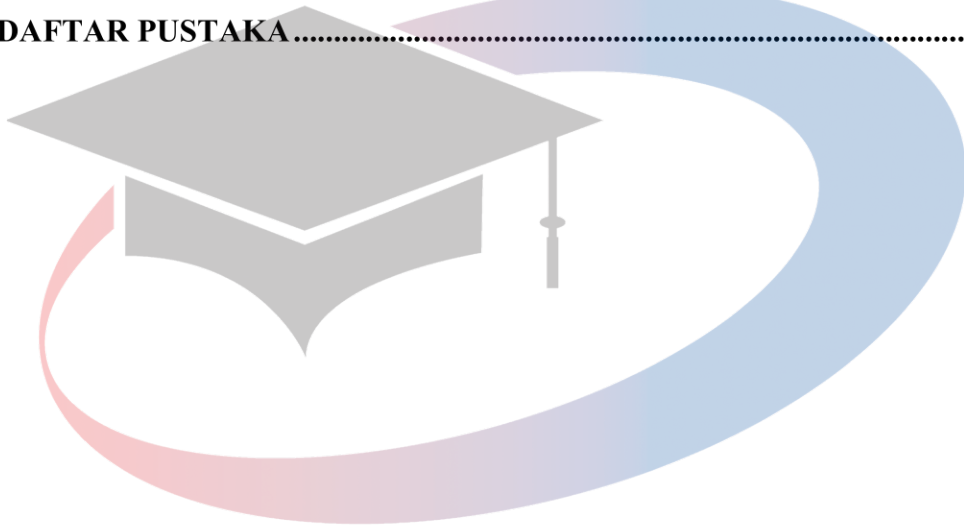
DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1.Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Ruang Lingkup.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	18
1.6 Originalitas.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	21
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
2.1.2.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.2.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	23
2.1.3 Kualitas Layanan	23
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	23
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	24

2.1.3.3 Jenis-Jenis Kualitas Layanan	24
2.1.3.4 Indikator Kualitas Layanan	25
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	27
2.1.4.3 Teori Kepuasan Pelanggan	27
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	29
2.2 Review Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka / Model Konseptual	35
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Alfa Scorpii-Sentral Yamaha,Medan.....	36
2.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Alfa Scorpii-Sentral Yamaha,Medan.	37
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Alfa Scorpii-Sentral Yamaha Medan.	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Objek Penelitian.....	38
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.3.1 Penelitian Lapangan (Data Primer)	38
3.3.2 Studi Keperpustakaan (Data Sekunder)	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel	41

3.6 Metode Analisis Data	43
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	43
3.6.2 Analisis Kualitas Data	43
3.6.2.1 Uji Validitas	43
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	43
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	45
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	45
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	46
3.6.5.1 Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	46
3.6.5.2 Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	47
3.6.5.3 Kriteria Penelitian Hipotesis pada Uji-t: [52]	47
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	55
4.1.5.1 Uji Validitas	55
4.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.1.6.1 Uji Normalitas	59
4.1.6.2 Uji Multikolinieritas	61
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.1.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.1.8.3 Koefisien Determinasi.....	65
4.2 Pembahasan	65
4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65

4.2.2.Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4.2.3.Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	1
5.1Kesimpulan	1
5.2Saran.....	1
DAFTAR PUSTAKA	3



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	40
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Umur	41
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan ..	42
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .	42
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan ..	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2).....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kualitas Layanan (X_1)	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2).....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.14 Uji Multikoloniertas	51
Tabel 4.15 Uji Glejser	52
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	54
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji f)	54
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi 1	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	58
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot.....	59
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	61



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner PT,Alfa Scorpii-Sentral Yamaha, Medan	9
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Responden	13
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	22
Lampiran 4 Tabel Statistik	32



UNIVERSITAS MIKROSKIL