

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL
TAMBAL BAN DI KOTA ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**ZAKARIAS WOGÉ
NIM. 2017410968**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Zakarias Woge

Nim : 2017410968

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Tambal Ban di Kota Ende**

Hari
Tanggal : 26 Juli 2022

Ende, 26 Juli 2022

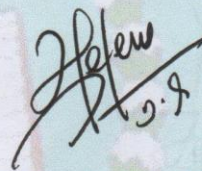
Telah Diujikan Didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Flores

Pembimbing I



Dr Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN : 08 2609 7401

Pembimbing II



Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM
NIDN : 08 3110 8301

Mengetahui

**Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langa, SE., M.Sc
NIDN : 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL TAMBAL BAN
DI KOTA ENDE

Hari : Selasa
Tanggal : 26 Juli 2022

Mengetahui
Dekan
Fakultas Ekonomi




Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN : 08 2603 7001

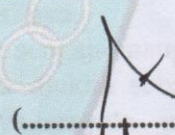
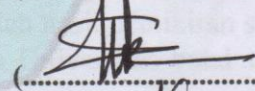
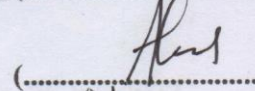
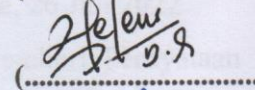
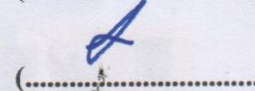
Mengetahui
Ketua
Program Studi Manajemen




Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN : 08 2507 7101

TIM PENGUJI :

1. Dr. Hyronimus Se, SE.,MM
NIDN : 08 2909 7501
2. Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN : 08 2906 9001
3. Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN : 08 2507 7101
4. Maria Helena C. Dua Mea, S.S.,MM
NIDN : 08 3110 8301
5. Dr Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN : 08 2609 7401


.....

.....

.....

.....

.....



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL TAMBAL BAN DI KOTA ENDE”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 26 Juli 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 26 Juli 2022

Yang Memberi Pernyataan



Zakarias Woge
2017410968

MOTTO

**USAHA YANG DIIMBANGI DENGAN DOA
ADALAH KUNCI KESUKSESAN**

BY . Zakarias Woge

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadaiarat Tuhan yang Maha Esa dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada saya, sehingga penulis selalu di beri kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta bapak Bernadus Bhanggu dan mama Dorotea Owa yang selalu memberikan saya dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga mengantarkanku ke gerbang sarjana.
3. Bapak dan ibu dosen pembimbing yang selalu setia membimbingku dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perhatian.
4. Yang tersayang kakak ensi, kakak arni, dan kakak Elsa yang selalu memberikan motivasi, doa dan menantikan keberhasilanku.
5. Teman –teman perjuanganku yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang maha kuasa yang senantiasa memberikan rahmat serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL TAMBAL BAN DI KOTA ENDE**. Yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Serjana Manajemen (SM), pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan tindakan nyata.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE., M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.M.Sc dan ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM Selaku dosen pembimbing 1 dan dosen

pembimbing 11 yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Hyronimus Se, SE.,MM, Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM, dan Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku tim penguji.

6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Mei 2022

Penulis

ABSTRAK

Zakarias Woge Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada bengkel Tambal ban di Kota Ende, Pembimbing I: Rafael Octavianus byre Pembimbing 2 : Maria Helena C. Dua Mea

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui (1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan bengkel Tambal ban di Kota Ende. (2) Apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bengkel Tambal ban di Kota Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 70 orang pelanggan bengkel Tambal ban di Kota Ende. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh partial dan signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan bengkel Tambal ban di Kota Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,441 (2) ada pengaruh partial dan signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bengkel Tambal ban di Kota Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,728.

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

ABSTRACT

Zakarias Woge Faculty of Economics, Undergraduate Program. The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at the Tire Patch Workshop in Ende City, Advisor I: Rafael Octavianus byre Advisor 2 : Maria Helena C. Dua Mea

This study aims to find out (1) Is there an effect of service quality on customer loyalty at bengkel Tambal ban in Ende City. (2) Is there an effect of customer satisfaction on customer loyalty at the Tambal ban workshop in Ende City. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were 70 customers of the tire repair shop in Ende City. Data were collected by using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that, (1) there is a partial and significant effect of service quality on customer loyalty at bengkel Tambal ban in Ende City with a beta (β) value of 0.441 (2) there is a partial and significant effect of customer satisfaction on customer loyalty bengkel Tambal Tires in Ende City with a beta (β) value of 0.728.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pelayanan	10
2.1.1.2. Kualitas Pelayanan	11

2.1.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	24
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3 Hipotesis	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.3.2 Pengaruh Kuepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.4 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Variabel Penelitian	34
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1 Sumber Data	36
3.7 Metode Pengumpulan Data	36
3.8 Pengukuran Instrumen Penlitian	38
3.8.1 Uji Validitas	38
3.8.2 Uji Realibilitas	38
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.9 Uji Hipotesis	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	42
4.1.1 Deskripsi Responden	42
4.2 Uji Instrumen Penelitian	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3 Uji Hipotesis	50
4.3.1 Hipotesis Pertama	50
4.3.2 Hipotesis Kedua	52
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.4.1 Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Tambal Ban di Kota Ende	53
4.4.2 Pengaruh Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Tambal Ban di Kota Ende	55
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 Skala Kuisioner	37
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasar Usia.	43
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas	44
Tabel 4.4 Tabel Uji Realibilitas	46
Tabel 4.5 Uji Normalitas Data	48
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.7 Uji Heteroskedasitas	49
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelangan Pada bengkel Tambal ban di Kota Ende	50
Tabel 4.9. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelangan Pada bengkel Tambal ban di Kota Ende	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelangan Pada bengkel Tambal ban di Kota Ende	52
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelangan Pada bengkel Tambal ban di Kota Ende	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	32
Digram 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Digram 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.	44