Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Dengan *Corporate Image* Sebagai Variabel Moderator

SKRIPSI

Ditulis oleh :

Nama : Melly Al Mona

Nomor Mahasiswa : 12311334

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2016

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Dengan *Corporate Image* Sebagai Variabel Moderator

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna

memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Melly Al Mona

Nomor Mahasiswa : 12311334

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku

Yogyakarta, 10 Februari 2016

Penulis,



Melly Al Mona

iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Dengan *Corporate Image* Sebagai Variabel Moderator

Nama	: Melly Al Mona
Nomor Mahasiswa	: 12311334
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

Yogyakarta, 10 Februari 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Drs. Anas Hidayat, M.B.A., Ph.D.

iv

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN CORPORATE IMAGE SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Disusun Oleh : **MELLY AL MONA**

Nomor Mahasiswa : **12311334**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 14 Maret 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D. .....

Penguji : Murwanto Sigit, Drs., MBA. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

Man Jadda Wajada (barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka akan berhasil)

- Pepatah Arab

“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang sabar”

- QS. Ali-Imran : 146

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”

- Benyamin Franklin

“Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah”

- Kahlil Gibran

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk,

Allah SWT

Almamaterku, FE UII

Mama tersayang

Suamiku Tercinta dan Segenap Keluarga.....

ABSTRACT

This research is related to how the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Restaurant The House Of Raminten Yogyakarta, How to influence consumer satisfaction on Customer Loyalty in Restaurant The House Of Raminten Yogyakarta, Does Corporate Image can affect the interaction between customer satisfaction to Customer Loyalty at Restaurant The House Of Raminten Yogyakarta. The purpose of this study was to explain the extent of the influence of service quality on customer satisfaction in Restaurant The House Of Raminten Yogyakarta, to explain the extent to which influence consumer satisfaction influence on Customer Loyalty in Restaurant The House Of Raminten Yogyakarta, to explain the extent of Corporate Image can affect the interaction between the Customer Satisfaction Customer Loyalty in Restaurant The House of Raminten. Respondents in this study were 96 people. Data collection methods used are questionnaires and in analyzing the data using linear regression.

The results of this study indicate that there is a significant influence on the quality of service to customer satisfaction Restaurant The House of Raminten. Secondly there is a significant influence on customer satisfaction to customer loyalty in Restaurant The House of Raminten. Third There is interaction effect and significant influence of the corporate image of moderating consumer satisfaction with customer loyalty Restaurant The House of Raminten means higher corporate image the influence of customer satisfaction on customer loyalty is also higher.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Corporate image, Customer loyalty*.

ABSTRAK

Penelitian ini terkait dengan bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan *The House Of* Raminten Yogyakarta, Bagaimana pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan *The House Of* Raminten Yogyakarta, Apakah *Corporate Image* dapat mempengaruhi interaksi antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan *The House Of* Raminten Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan *The House Of* Raminten Yogyakarta, Untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan *The House Of* Raminten Yogyakarta, Untuk menjelaskan sejauh mana *Corporate Image* dapat mempengaruhi interaksi antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan *The House Of* Raminten. Responden dalam penelitian ini adalah 96 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisioner dan dalam menganalisis datanya menggunakan regresi linier.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan *The House of* Raminten. Kedua ada pengaruh signifikan dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan *The House of* Raminten. Ketiga Ada pengaruh interaksi dan pengaruh yang signifikan dari *corporate image* yang memoderasi kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan Rumah Makan *The House of* Raminten artinya semakin tinggi *corporate image* maka pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan juga semakin tinggi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan,Kepuasan Konsumen, Corporate image, Loyalitas Pelanggan.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobil'alamin, puja-puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan dengan baik tugas akhir (skripsi) ini. Tidak lupa sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang dengan segala keistimewaannya menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia di muka bumi ini dalam berperilaku, menjadi insan yang bermanfaat bagi orang lain dan sekitarnya.

Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terimakasih yang tak terbendung dari hati serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas segala sesuatu yang sudah diberikan dengan cuma-cuma pada penulis dari lahir hingga saat ini.
2. Mama tercinta yang selalu berjuang dan rela bekerja keras untuk pendidikanku. Serta semangat, kasih sayang, perhatian serta doa-doa terindahnya yang tak pernah putus sehingga dimudahkan bagi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. D. Agus Hardjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Drs. Anas Hidayat, M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang

bersedia memberi arahan, ilmu dan pengetahuan, serta perhatian dan kepeduliannya menyemangati penulis dalam tiap proses penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Murwanto Sigit, Drs., MBA. Selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan arahan, perhatian dan kepeduliannya kepada penulis.
8. Keluarga tersayang Papa, Ayah, Bang Arif, Bang Salim, Adek Tata, Tante, Om dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangatnya dan tak pernah bosan mengingatkan penulis agar selalu mengutamakan penyelesaian skripsi ini.
9. Suamiku tercinta yang selalu mendampingi, memberi semangat dan tak pernah absen menemani dan mengantarkan penulis kekampus untuk bimbingan skripsi.
10. Mertuaku tersayang Mamak dan Apak yang senantiasa memberikan doa-doa terindahnya sehingga dilancarkan tiap proses penyelesaian skripsi ini.
11. Saudara-saudaraku GC-34 Mapala Unisi yang tak lelah memberikan semangatnya kepada penulis dari masa perkuliahan hingga proses pembuatan skripsi ini. Terutama teruntuk sahabatku Kuta yang setia mendukung, memberi semangat, dan membantu mencari-cari ide dan segala hal yang berhubungan dengan skripsi ini pada awal-awal pembuatan skripsi. Tak lupa juga untuk Semak yang rela meluangkan waktu untuk membantu penulis disela-sela kesibukannya. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.
12. Sahabat-sahabatku Ayu, Erin, dan Yessy yang selama kurang lebih 3 tahun bersama berjuang di bangku perkuliahan dengan berbagai cerita suka dan dukanya. Semoga kita bisa sukses dan saling membanggakan dikemudian hari.

    Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doanya yang terlalu banyak sehingga tak bisa disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa berdoa semoga semua kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Amin.

Sebagai penutup, penulis berharap ada saran dan kritik yang membangun agar hasil penelitian dari skripsi yang disusun ini bisa lebih baik lagi dan mampu menambah kemanfaatan untuk banyak orang. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Februari 2016

Penulis

Melly Al Mona