

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(STUDI KASUS PADA PELANGGAN GRAB DI KOTA YOGYAKARTA)

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	: Hangga Yudha Kurnia
Nomor Mahasiswa	: 14311249
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan tanpa kegiatan plagiarisme sesuai dengan peraturan Universitas Islam Indonesia, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 25 Juni 2019

Penulis,



Hangga Yudha Kurnia

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN GRAB DI KOTA YOGYAKARTA)**

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Hangga Yudha Kurnia
Nomor Mahasiswa : 14311249
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Telah Disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing,
Pada Tanggal 25 Juni 2019
Dosen Pembimbing,


Murwanto Sigit, Drs., M.B.A.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun Oleh : **HANGGA YUDHA KURNIA**

Nomor Mahasiswa : **14311249**

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

Pada hari Senin, tanggal: 13 Mei 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Murwanto Sigit, Drs., MBA.

Penguji : Muchsin Muthohar, Drs., MBA.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT

Skripsi ini ku persembahkan dengan tulus hati dan rasa cinta yang paling dalam

Kepada:

Ayah Maryono dan Ibunda Purwanti tersayang

Kakakku tersayang Ridho Haga Pratama

Adikku tersayang Adisty Inez Maheswary

Terima Kasih atas kasih sayang yang tak terhingga, doa yang tidak pernah putus, perhatian yang sangat luar biasa, semangat yang tak henti diberikan, dan pengertiannya. Aku sangat menyayangi keluargaku dari hati yang terdalam.

Bapak Murwanto Sigit, MBA.

Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga bermanfaat dan menjadi berkah dalam kehidupan saya kelak.

Teman-temanku

Wahyu, Nanda, Aldi, Aji, dan Ade yang selama ini telah menemani dan telah memberikan semangat yang tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan”

(Asy-Syrah: 5)

“Allah tidak akan membebani seseorang kecuali sepadan dengan kemampuannya”

(Al-Baqarah: 286)

Dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap sedang berjuang di
jalan Allah sampai dia kembali.

HR. Tirmidzi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahillobilalamin, puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas segala limpahan rahmat, hidayah dan ridho-Nya, penulis bisa menyelesaikan dengan baik tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pelanggan *Grab* di Kota Yogyakarta)” sebagai salah satu syarat kelulusan S1 di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Tak lupa sholawat serta salam penulis haturkan 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.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak yang memberikan dukungan dan doa dari awal hingga terselesainya skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Murwanto Sigit, MBA., selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia

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

5. Kedua orangtuaku Ayah Maryono dan Ibu Purwanti, serta kakakku tercinta Ridho Haga Pratama, dan Adikku Adisty Inez Maheswary yang selalu menghadirkan kasih sayang, memberikan semangat serta doa-doa terindahny.
6. Untuk Wahyu, Nanda, Aldi, Aji, dan Ade yang selama ini bersama berjuang di bangku perkuliahan dan selalu memberikan semangat dan berbagai cerita dengan suka dan dukanya. Terimakasih telah menjadi sahabat terbaik.
7. 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.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Juni 2019
Penulis

Hangga Yudha Kurnia