

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI BENGKEL SERVIS SEPEDA MOTOR YAMAHA  
CV. SMS MOTOR DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen



Diajukan oleh :

Apriliana Mayasari  
0912010129/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2013

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI BENGKEL SERVIS SEPEDA MOTOR YAMAHA CV. SMS MOTOR DI SURABAYA

Disusun Oleh :

APRILIANA MAYASARI  
0912010129/FE/EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal : 03 Mei 2013

Dosen Pembimbing :

Tim Penguji :  
Ketua

Sugeng Purwanto, SE, MM

Dr. Ali Markun, MS

Sekretaris

Sugeng Purwanto, SE, MM

Anggota

Dra. Ec. Siti Aminah, MM

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM  
NIP. 19630924 198903 1001

SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI BENGKEL SERVIS SEPEDA MOTOR YAMAHA  
CV. SMS MOTOR DI SURABAYA

Yang Diajukan

Apriliana Mayasari  
0912010129/FE/EM

Disetujui untuk ujian lisan oleh :

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto, SE, MM

Tanggal : .....

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Drs. Ec. H. R.A. Suwaidi, MS  
NIP. 196003301986031003

USULAN PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI BENGKEL SERVIS SEPEDA MOTOR YAMAHA  
CV. SMS MOTOR DI SURABAYA

Yang Diajukan

Apriliana Mayasari  
0912010129/FE/EM

Telah Disetujui untuk diseminarkan oleh :

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto, SE, MM

Tanggal : .....

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM  
NIP. 196509071991031001

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-nya yang di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Servis Sepeda Motor Yamaha CV.SMS Motor Di Surabaya “.

Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang bersedia untuk memberikan bantuan dan dukungan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. H. Supriyono, MM, selaku Dosen Wali Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
5. Bapak Sugeng Purwanto, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan meluangkan waktu guna membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh staff Dosen dan Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.

7. Pihak CV. SMS Motor Surabaya yang telah menyediakan data-data serta informasi yang berguna bagi penulis.
8. Bapak dan Ibu serta Saudara-saudaraku tercinta yang sudah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan perlu adanya perbaikan, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran serta masukan-masukan bagi peneliti lain di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan masalah .....	6
1.3. Tujuan penelitian .....	6
1.4. Manfaat penelitian .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Pengertian Jasa .....	9
2.2.1.2 Pemasaran jasa .....	11
2.2.2 Kualitas pelayanan .....	13
2.2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2.3.1 Dimensi Kepuasan .....	18
2.2.4 Loyalitas Pelanggan .....	20
2.2.4.1 indikator loyalitas .....	21
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	23
2.2.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3. Kerangka konseptual .....	27

2.3.1 Hipotesis .....	28
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
3.1.1 Definisi Operasional .....	29
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	32
3.2. Teknik Penentuan Sampel .....	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1. Jenis Data .....	34
3.3.2. Sumber Data .....	35
3.3.3. Pengumpulan Data .....	35
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	35
3.4.1. Teknik Analisis Data .....	35
3.5. Uji Validitas dan Reabilitas .....	39
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	42
4.1.1. Sejarah Singkat Penelitian PT. Yamaha .....	42
4.2. Profil Perusahaan .....	46
4.2.1. Struktur Organisasi Perusahaan .....	46
4.2.2. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	48
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian .....	54
4.3.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
4.4. Deskripsi Jawaban Responden .....	56
4.4.1. Kualitas Pelayanan (X) .....	56
4.4.2. Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
4.4.3. Loyalitas Pelanggan (Z) .....	63
4.5. Hasil PLS (Partial Least Square) .....	65
4.5.1. Convergent Validity .....	65
4.5.2. Discriminant Validity .....	69
4.5.3. Evaluasi Model Struktural .....	71



4.6. Pembahasan .....	74
4.6.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	74
4.6.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	79
5.2. Saran .....	80

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Jasa CV. SMS Motor Surabaya .....	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Complain Pelanggan Jasa CV. SMS Motor Surabaya	5
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
Tabel 4.4 Frekuensi hasil jawaban responden pada variabel berwujud ( $X_1$ ) ..	57
Tabel 4.5 Frekuensi hasil jawaban responden pada variabel keandalan ( $X_2$ )	58
Tabel 4.6 Frekuensi hasil jawaban responden pada variabel daya tanggap ( $X_3$ ) .....	59
Tabel 4.7 Frekuensi hasil jawaban responden pada variabel kepastian / jaminan ( $X_4$ ) .....	60
Tabel 4.8 Frekuensi hasil jawaban responden pada variabel empati ( $X_5$ ) .....	61
Tabel 4.9 Frekuensi hasil jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan (Y) .....	62
Tabel 4.10 Frekuensi hasil jawaban responden pada variabel loyalitas pelanggan (Z) .....	64
Tabel 5.1 Tabel Convergent Validity .....	65
Tabel 5.2 Tabel Composite Reliability dan Cronbachs Alpha .....	68
Tabel 5.3 Tabel Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	69
Tabel 5.4 Tabel Cross Loading .....	70
Tabel 5.5 Tabel Uji Hipotesis .....	72
Tabel 5.6 Tabel R-Square .....	72
Tabel 5.7 Tabel Stone Geisser's $Q^2$ .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Dunia Jasa .....	12
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 3.1 Model Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Kurva Uji Kausalitas .....	71

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI BENGKEL SERVIS SEPEDA MOTOR YAMAHA  
CV. SMS MOTOR DI SURABAYA

Oleh :

Apriliana Mayasari

ABSTRAK

Setiap badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa tidak akan lepas dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan kepada konsumen/pelanggan harus terus ditingkatkan terutama di zaman modern sekarang ini. Kunci keberhasilan perusahaan terletak pada pelanggan yang loyal pada perusahaan. Sehingga mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang maksimal dan pelanggan menjadi puas dan akan loyal. Penelitian ini dilakukan pada CV. SMS Motor, Surabaya. Fenomena yang terjadi pada saat ini di CV. SMS Motor Surabaya tidak terlepas dari permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Terjadi penurunan jumlah pelanggan jasa di bengkel servis sepeda motor Yamaha di CV. SMS Motor Surabaya selama periode tahun 2009-2012. Ditambah lagi adanya kenaikan jumlah komplain pelanggan jasa di bengkel servis sepeda motor Yamaha selama 4 tahun terakhir dari tahun 2009-2012. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah kurang maksimalnya kualitas layanan yang diberikan kepada para pelanggan dari CV. SMS Motor Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan di CV. SMS Motor Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja di temui peneliti di bengkel servis motor CV. SMS Surabaya. Jumlah sampel yang di teliti sebanyak 80 pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuisisioner kepada pelanggan di CV. SMS Motor Surabaya. Teknik analisis yang digunakan adalah PLS (parsial least square) untuk melihat analisis atau hubungan kausal-prediktif.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Keywords : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI BENGKEL SERVIS SEPEDA MOTOR YAMAHA  
CV. SMS MOTOR DI SURABAYA

Oleh :

Apriliana Mayasari

ABSTRAK

Setiap badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa tidak akan lepas dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan kepada konsumen/pelanggan harus terus ditingkatkan terutama di zaman modern sekarang ini. Kunci keberhasilan perusahaan terletak pada pelanggan yang loyal pada perusahaan. Sehingga mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang maksimal dan pelanggan menjadi puas dan akan loyal. Penelitian ini dilakukan pada CV. SMS Motor, di Surabaya. Fenomena yang terjadi pada saat ini di CV. SMS Motor di Surabaya tidak terlepas dari permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Terjadi penurunan jumlah pelanggan jasa di bengkel servis sepeda motor Yamaha di CV. SMS Motor di Surabaya selama periode tahun 2009-2012. Ditambah lagi adanya kenaikan jumlah komplain pelanggan jasa di bengkel servis sepeda motor Yamaha selama 4 tahun terakhir dari tahun 2009-2012. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah kurang maksimalnya kualitas layanan yang diberikan kepada para pelanggan dari CV. SMS Motor di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan juga untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Accidental Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja di temui peneliti di bengkel servis motor CV. SMS Surabaya. Jumlah sampel yang di teliti sebanyak 80 pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan di CV. SMS Motor Surabaya. Teknik analisis yang digunakan adalah PLS (parsial least square) untuk melihat analisis atau hubungan kausal-prediktif.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Keywords : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perdagangan bebas dewasa ini setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dari perusahaan-perusahaan lain. Meningkatnya intensitas persaingan ketat dari perusahaan-perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan serta berusaha untuk memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan pelanggan dengan cara memberikan kualitas produk atau kualitas pelayanan yang baik agar perusahaan tetap tumbuh dan berkembang. Sehingga pada gilirannya kepuasan pelanggan terhadap badan usaha tersebut akan menjadi keuntungan untuk meningkatkan laba.

Pada saat ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan kemampuan global membawa dampak peningkatan persaingan pada industry jasa, sehingga perusahaan jasa harus memperhatikan layanan yang mereka jual.

Menurut Collier, 1978, memiliki pandangan tentang kualitas jasa pelayanan yang lebih menekankan pada kata konsumen, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat pelayanan pada konsumen dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara yang terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan sistem kinerja cara pelayanan.

Disamping itu dengan semakin Meningkatnya tingkat pengetahuan dan kesejahteraan pelanggan menyebabkan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas

produk atau kualitas pelayanan semakin meningkat. Pelanggan semakin menuntut pemenuhan dan kebutuhan kualitas produk atau kualitas pelayanan yang lebih tinggi nilai dan kualitasnya. Untuk mengatasi kondisi tersebut maka pihak penyedia produk atau pelayanan harus menyesuaikan diri dengan berupaya untuk meningkatkan kualitas produk atau pelayanan jasa yang dihasilkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dibutuhkan kejelian badan usaha tersebut dalam melihat peluang untuk dapat memposisikan diri lebih dekat dengan pelanggan. Perusahaan yang berskala besar tentu saja mempunyai jumlah pelanggan yang besar, agar dapat mengenali dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan, maka perusahaan diharapkan mempunyai data-data setiap pelanggan, biasanya berkaitan dengan pekerjaan, Alamat telepon, status, dll. Perkembangan ini tentunya ditunjang dengan komputerisasi perusahaan yang mempunyai bank data yang mencakup profil rinci dari calon-calon pelanggan untuk dapat lebih cermat manjaring konsumen potensial. Kegunaan bank data atau komputerisasi disini selain untuk mengenali pelanggan dan melibatkan mereka dalam kegiatan kerja perusahaan juga sarana apresiasi dan reward serta kepuasan konsumen yang lebih diutamakan dengan harapan pelanggan.

Demikian pula halnya dengan apa yang dilakukan oleh CV. Sarana makmur sejahtera (SMS motor) yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan jasa servis sepeda motor Yamaha, berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan melayani jasa pelayanan service sepeda motor Yamaha.

Sejalan dengan Meningkatnya kebutuhan hidup masyarakatakan tune-up mesin sepeda motor yang mereka pakai tiap hari untuk melakukan aktivitas. Karena konsumen sadar akan pentingnya kehadiran bengkel service sepeda motor, karena apabila mesin sepeda motornya mogok maka konsumen tersebut tidak akan bisa melakukan kegiatan sehari-hari seperti berangkat bekerja. Hal itu yang membuat SMS motor termotivasi untuk senantiasa Mengantisipasi kebutuhan dan keinginan para konsumen supaya tercipta adanya kepuasan dari konsumennya.

Kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja dibangun, butuh kerja keras yang lebih, maka metode pemasaran yang digunakan harus lebih dinamis dan dapat diubah sesuai dengan perilaku konsumen yang dipakai sebagai tolak ukur dalam Penentuan arah dalam memberikan layanan yang berkualitas oleh badan usaha itu.

Mempertahankan konsumen atau pelanggan melalui pemberian layanan yang berkualitas diharapkan tidak disengaja sering kali terjadi, maka recovery atau tindakan badan usaha untuk mengkompensasi kerugian pelanggan sangat dibutuhkan untuk merebut kembali konsumen merupakan kunci untuk mengobati kekecewaan serta berusaha agar kesalahan seperti itu tidak akan terulang pada pelanggan lain dimasa yang akan datang. Hal ini sangat penting ditangani karena selain kehilangan kepercayaan dari pelanggan yang mungkin tidak sedikit jumlahnya belum lagi dampak kekecewaan yang dapat mempengaruhi konsumen-konsumen lain dan berdampak pada image badan usaha itu sendiri.



Hal itu juga dialami oleh CV. Sarana makmur sejahtera atau SMS motor yang mengalami permasalahan tentang adanya penurunan jumlah pengguna jasa service sepeda motor. Hal ini di perkuat dengan adanya data-data sebagai berikut :

Table 1.1. data jumlah Pelanggan jasa SMS motor Surabaya

Tahun	Jumlah
2009	415
2010	804
2011	612
2012	526

Sumber data : data jumlah pelanggan jasa SMS motor Surabaya, 2009-2012

Jika melihat data diatas jelas sekali bahwa SMS motor telah mengalami penurunan jumlah pelanggan jasa. Hal ini di indikasikan karena para pegawai dalam melakukan perawatan dan perbaikan yang masih kurang cekatan dan teliti, dimana spare part sepeda motor pelanggan tidak dicek yang lebih detail, lalu harga yang diberikan relative lebih mahal dibanding bengkel yang lainnya, kemudian kurangnya ketrampilan dari mekaniknya dalam menanggapi permasalahan yang di hadapi pelanggan, tidak ada garansi setelah perbaikan ditambah lagi masih banyak spare part yang tersedia habis atau kosong karena keterlambatan pengiriman dari distributor sehingga konsumen ataupun pelanggan mencari di tempat lain. Hal-hal seperti ini dapat menghabiskan waktu yang lama beberapa jam di bengkel servis tersebut untuk menunggu kendaraan yang sedang di perbaiki, berarti menghilangkan kesempatan pelanggan atau konsumen untuk melakukan aktivitas yang lebih

produktif, dengan kejadian seperti itu akhirnya banyak sebagian yang beralih ke jasa bengkel lain.

Akibat dari permasalahan tersebut, banyak sekali para pelanggan yang complain mengenai pelayan yang di berikan oleh pihak SMS motor.

Adapun juga data complain dari para pelanggan sebagai berikut :

Table 1.2.data jumlah complain pengguna jasa SMS motor Surabaya

Tahun	Jumlah
2009	8
2010	10
2011	15
2012	23

Sumber data: data complain pengguna jasa SMS motor Surabaya, 2009 - 2012

Dari data diatas, mayoritas banyaknya complain dari pelangganya itu mengenai ketepatan waktu di dalam melakukan servisnya. Dari data complain diatas jelas memperkuat adanya permasalahan yang dialami oleh SMS motor tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya tersebut kurang maksimal. Menurut Tjiptono (2005)“ kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan”. Menurut Tjiptono (2002)“ terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (word of mouth).

Bedasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas maka peneliti ingin meneliti tentang : “ pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan dibengkel servis sepeda motor Yamaha CV.MS motor di Surabaya “

### 1.2. Rumusan masalah

Bedasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang digunakan peneliti ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?

### 1.3. Tujuan penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Untuk mengetahui tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ?
3. Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan ?

#### 1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Bagi peneliti :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memahami dan mengetahui kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dijadikan sebagai tambahan wawasan tentang kepuasan pelanggan.

2. Bagi perusahaan :

Hasil penelitian ini dijadikan bahan acuan dan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai cara dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu juga memberikan masukan sebagai informasi serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi di masa yang akan datang.

3. Bagi universitas :

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi universitas dan menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.