

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS MOBIL HYUNDAI PADA PT X)**

TUGAS AKHIR



ALIF ANINDYA WIBOWO

1172003004

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

2024

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Teknik



ALIF ANINDYA WIBOWO

1172003004

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : ALIF ANINDYA WIBOWO

NIM 1172003004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 February 2024


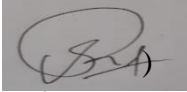

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alif Anindya Wibowo
NIM : 1172003004
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Pengaruh Kualias Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Mobil Hyundai Pada PT X)

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam mengikuti sidang tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Univeristas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM ()
Pembahas 1: Wijaya Adidarma, S.T., M.M. ()
Pembahas 2: Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 February 2024

KATA PENGANTAR

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS MOBIL HYUNDAI PT X)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Teknik Industri Universitas Bakrie, penulis memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, kesehatan, limpahan rahmat, dan karunia-Nya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tanpa arahan, dukungan, bantuan, dan nasihat dalam penyusunan Tugas Akhir ini, mustahil tugas ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan mudah.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Triyatmo dan Ibu Sri Peni serta adik kandung penulis, Almas Shabrina yang senantiasa memberikan semangat, arahan, dorongan, dan bantuan yang tiada henti serta doa yang tak henti-hentinya.
3. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Bakrie.
4. Bapak Dr. Mohammad Ihsan, ST., MT., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
5. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., MT., IPM. Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M. dan Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritiknya yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rahma Medi, selaku partner penulis yang telah memotivasi, membantu, mendukung, serta mendoakan penulis agar tugas akhir ini terselesaikan.
8. Anggit, Candra, dan Ilham selaku sahabat yang sudah membantu penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
9. Faqih, Sandi, Onyx, Doni, Mega, Wahyu, Cut, Febi, Mita, Balqis, Excel, dan sebagai teman sekelas angkatan 2017 yang selalu ada untuk mendukung saya ketika saya mengalami kesulitan dengan materi
10. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan.

Jakarta, 20 Februari 2024



Alif Anindya Wibowo

1172003004

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alif Anindya Wibowo
NIM : 1172003004
Program Studi : S1 Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

Saya setuju untuk dapat memberikan kepada pihak Universitas Bakrie, agar karya ilmiah saya bermanfaat untuk kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan. Hak Bebas *Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS MOBIL HYUNDAI PADA PT X)

Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini pihak kampus berhak menyimpan, mengelola dalam bentuk berupa data (database), merawat/menjaga file, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pembuat dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat : Jakarta
Pada tanggal : 20 Februari 2024

Yang menyatakan



Alif Anindya Wibowo

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS MOBIL HYUNDAI PADA PT X)**

Alif Anindya Wibowo

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepuasan pelanggan dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam konteks bisnis otomotif, dengan fokus khusus pada kendaraan Hyundai di PT berdasarkan penjualan bulanan kendaraan Hyundai kepada konsumen. Klien dari PT X, yang memiliki 50 klien di daerah Bekasi, menjadi subjek penelitian. Pendekatan SEM dengan PLS adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan hubungan yang substansial 0,863 dengan nilai t 13,849, lebih tinggi dari t tabel 1,96 antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan sebesar 0,813 dengan nilai t 12,230, yang lebih tinggi dari t tabel 1,96. Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang signifikan (0,512) dengan nilai t 1,978, yang lebih tinggi dari t tabel 1,96. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menjelaskan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan serta loyalitas konsumen terhadap merek Hyundai di PT X.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
(CASE STUDY OF HYUNDAI CARS AT PT X)***

Alif Anindya Wibowo

ABSTRACT

The goal of this study is to examine how customer happiness and service quality affect customer loyalty in the context of the automobile business, with a particular focus on Hyundai vehicles at PT based on monthly sales of Hyundai vehicles to consumers. clients from PT X, which has 50 clients in the Bekasi area, served as the research subjects. The SEM approach with PLS was the methodology employed in this study. The study's findings demonstrate a substantial relationship 0.863 with a t value of 13.849, higher than the t table of 1.96 between service quality and customer satisfaction. Customer loyalty and service quality have a significant relationship of 0.813 with a t value of 12.230, which is higher than the 1.96 t table. Customer happiness and customer loyalty have a significant relationship (0.512) with a t value of 1.978, which is higher than the 1.96 t table. The results of this study should help to clarify the variables influencing customer happiness and service quality as well as consumer loyalty to the Hyundai brand at PT X.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSAKA	8
2.1 Kualitas Layanan	8
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Loyalitas Pelanggan	11
2.4 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	11
2.5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	12
2.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	12
2.7 Hipotesis	13
2.8 Metode SEM dengan PLS	13
2.8.1 Metode Alternatif SEM dengan PLS	14
2.9 Peneliti Pendahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Objek Penelitian	16
3.1.1 Populasi dan Sampel	16
3.1.2 Variabel dan Indikator Penelitian	17
3.2 Diagram Alir Penelitian	19
3.3 Uraian Diagram Alir	20

3.3.1	Persiapan Penelitian.....	20
3.3.2	Pengumpulan Data.....	20
3.3.3	Pengolahan Data dan Analisis dengan PLS.....	21
3.2.4	Pembahasan.....	23
3.2.5	Simpulan dan Saran	23
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		24
1.1	Demografi Responden.....	24
1.2	Pengolahan Data	27
1.3	Pembahasan	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		39
1.1	Kesimpulan	39
1.2	Saran	40
Daftar Pustaka.....		41
Lampiran.....		42