

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PADA SEPEDA MOTOR SUZUKI DI PT. RIAU
JAYA CEMERLANG UJUNGBATU
KABUPATEN ROKAN HULU**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

DASMIATI
NIM : 1225063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2015**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : DASMIATI
NIM : 1225063
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PADA SEPEDA
MOTOR SUZUKI DI PT. RIAU JAYA
CEMERLANG UJUNGBATU KABUPATEN
ROKAN HULU.


Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Hari Senin, Tanggal 26 oktober 2015 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 27 Oktober 2015

Pembimbing I



Seprini., SE, MM
NIDN. 10 2509 7804

Pembimbing II


Welven Aida., S.Pd, M.Pd
NUPN. 99 1000 2129

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I


Yulfita Aini., SE, MM
NIDN. 10 2409 7802

Penguji II


Andi Afrizal., SE, M.Si, AK, CA
NIDN. 10 1411 8301

Penguji III


Hidayat., SE, MM
NIDN. 10 2705 8603

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


Yulfita Aini., SE, MM
NIDN. 10 2409 7802



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : DASMIATI

Nim : 1225063

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PADA SEPEDA
MOTOR SUZUKI DI PT. RIAU JAYA
CEMERLANG KABUPATEN ROKAN HULU

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Instansi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apa bila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, September 2015

Yang Membuat Pernyataan,



DASMIATI
NIM 1225063

ABSTRAK

Dasmiati. 1225063 2015 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pada Sepeda Motor Suzuki di PT. Riau Jaya Cemerlang Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Pembimbing Utama : Seprini, SE., MM dan Pembimbing kedua : Welven Aida S.Pd., M.Pd

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kepuasan konsumen sepeda motor Suzuki di PT. Riau Jaya Cemerlang Ujungbatu kabupaten Rokan Hulu (2) Untuk mengetahui loyalitas konsumen pada sepeda motor Suzuki di PT. Riau Jaya Cemerlang Ujungbatu kabupaten Rokan Hulu (3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pada sepeda motor Suzuki di PT. Riau Jaya Cemerlang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan pelanggan (X) dan loyalitas pelanggan (Y). Metode yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana. Data-data yang diolah dengan menggunakan SPSS *windows* versi 18 menghasilkan persamaan regresi $Y = 5,486 + 0,342X$. Dari penelitian ini diperoleh nilai adjusted R^2 sebesar 0,496, hal ini berarti 49,60% kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pada sepeda motor Suzuki di PT. Riau Jaya cemerlang Ujungbatu kabupaten Rokan Hulu dan sisanya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat Pengaruh Kepuasan konsumen terhadap loyalitas pada sepeda motor Suzuki di PT. Riau Jaya Cemerlang Ujungbatu kabupaten Rokan Hulu. Saran dari penelitian ini adalah (1) Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan kepuasan konsumen demi meningkatkan loyalitas konsumennya. (2) Perusahaan hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas agar konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga konsumen akan loyal terhadap produk dan perusahaan akan mendapatkan laba yang maksimal dan memuaskan Bagi Peneliti Selanjutnya. (3) Diharapkan peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lain yang juga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. (4) Peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik analisa yang beragam sehingga hasil penelitian dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan berbagai kalangan.

Kata Kunci : *Kepuasan dan Loyalitas*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini tak lupa saya mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ir. Feliatra DEA, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Yulfita Aini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Seprini, SE, MM selaku Kepala Prodi Sekaligus pembimbing I, yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Welven Aida, SPd, M.Pd selaku pembimbing II, yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Responden, yang dengan sabar hati menjawab segala pertanyaan saya selama melakukan riset.
6. Kedua orangtua saya yang telah banyak memberikan pengorbanan kepada saya, baik itu dukungan moral maupun material.
7. Keluarga saya, terima kasih semuanya telah memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada saya untuk untuk melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi dan alhamdulillah memperoleh gelar sarjana.
8. Sahabat saya Sasri Warni, Widia Wati dan Ideranesti yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya.

9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.
10. Kepada seluruh rekan-rekan se-angkatan yang ikut mendukung penyusunan skripsi ini. Tentu saja, saya mengucapkan terimakasih yang setulus hati kepada mereka.

Akhir kata, saya berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, September 2015

Penulis,

DASMIATI
NIM 1225063

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori	7
1. Kepuasan Konsumen	7
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	7
b. Ciri-ciri Pelanggan yang merasa Puas	9
c. Manfaat yang didapat dengan Kepuasan Pelanggan	10
d. Mengukur Kepuasan Pelanggan	11
e. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	13
f. Indikator Kepuasan Konsumen	13
2. Loyalitas Pelanggan	14
a. Pengertian Loyalitas	14
b. Karakteristik dan Tahapan-tahapan Loyalitas Pelanggan	16
c. Manfaat Loyalitas Konsumen	18
d. Indikator Loyalitas Konsumen.....	19

B. KERANGKA KONSEPTUAL	21
C. HIPOTESIS	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Ruang Lingkup Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	22
C. Jenis dan Sumber Data	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Definisi Operasional	25
F. Instrumen Penelitian	26
G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B. Karakteristik Responden	38
C. Analisis Data Penelitian	40
D. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Penjualan sepeda motor Suzuki PT. Rajawali Jaya Cemerlang Ujungbatu.....	3
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Hasil Validitas Variabel Kepuasan.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.7 Tingkat Capaian Responden Kepuasan.....	44
Table 4.8 Tingkat Capaian Responden Loyalitas.....	46
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi.....	50
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.2 Gambar Normal P-P Plot.....	49