

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
INTENTION MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT TOYOTA LIEK MOTOR**



Oleh:

NURUL VIVI ALFIAH

NPM: 18.1.02.11280

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
INTENTION MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT TOYOTA LIEK MOTOR**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

Oleh:

NURUL VIVI ALFIAH

NPM: 18.1.02.11280

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
REPURCHASE INTENTION MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT TOYOTA LIEK MOTOR**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**NURUL VIVI ALFIAH
NPM: 18.1.02.11280**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 14 Oktober 2023**

Susunan Tim Penguji :

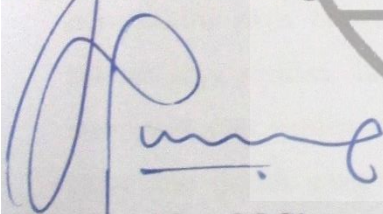
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.
2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

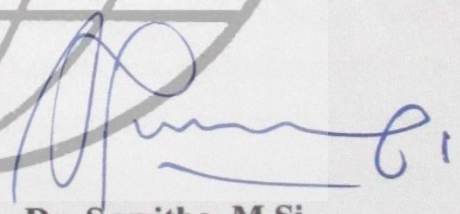
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **NURUL VIVI ALFIAH**

N.P.M : **18.1.02.11280**

Menyatakan bahwa skripsi

Dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TOYOTA LIEK MOTOR

Diajukan untuk diuji pada tanggal 14 Oktober 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 14 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Nurul Vivi Alfiah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nurul Vivi Alfiah
NPM : 1810211280
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 29-09-1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4 Saudara/Anak Ke 4
Alamat Rumah : JL. Bulak Kenjeran Gg 3/5-C
Status : Lajang

B. ORANG TUA

Nama : Asrofil
Alamat Rumah/Telepon : JL. Bulak Kenjeran Gg 3/5-C /
089639497702
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedung Cowek II Tahun 2011
2. Tamat SLTP di MTS. Nurul Hikmah Tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMAN 19 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-X1	2018-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2017	Liek Motor Walikota	-	Sales
2018	PT Funworld Prima	-	Customer Service
2018	Liek Motor Indrapura	-	MRA

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Repurchase Intention Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Toyota Liek motor Indonesia.

Penyusunan skripsi ini ditunjukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya .

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M. Si. Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M. Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
5. Bapak Sentot, selaku kepala bengkel yang telah memberikan ijin untuk mengumpulkan data-datadalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tersayang saya Asrofil dan Nurul Zahro Hayati yang selalu mendo'akan, memberikan semangat, mengingatkan, mendidik , dan mengarahkan penulis hingga sampai pada tahap ini.
7. Kakak dan Adik tercinta, Abu akhmadi dan Taris Satus Saqinah yang selalu

mengerti kondisi dan sebagai *support system* penulis.

8. Bima Alif Pratama yang selalu setia , sabar ,mendukung , *support system* , memberikan semangat dan mendoakan penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 28 Agustus 2023

NURUL VIVI ALFIAH

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACK	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	6
1.4.3 Manfaat Kebijakan	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS.....	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	7

2.1.1.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2	<i>Repurchase Intention</i> (Minat Pembelian Ulang).....	10
2.1.2.1	Pengertian <i>Repurchase Intention</i>	10
2.1.2.2	Indikator <i>Repurchase Intention</i>	11
2.1.3	Kualitas Pelayanan	11
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.3	Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3.4	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	14
2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.3	Rerangka Pemikiran	18
2.4	Pengembangan Hipotesis	19
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	19
2.4.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	19
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Repurchase Intention</i> ..	20
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Repurchase Intention</i> Melalui Kepuasan Pelanggan	21
BAB III	: METODE PENELITIAN	22
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	22
3.1.1	Jenis Penelitian	22
3.1.2	Gambaran dari Populasi	22
3.2.	Teknik Pengumpulan Data	23
3.2.1	Jenis Data	24
3.2.2	Sumber Data	24
3.2.3	Metode Pengambilan Data	24
3.3.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	27
3.3.1	Klasifikasi Variabel	27
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	27

3.4. Desain Instrumen Penelitian	28
3.5. Uji Instrumen.....	32
3.5.1 Uji Validitas	32
3.5.2 Uji Reliabilitas	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.6.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	33
3.6.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	33
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	35
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas.....	36
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.6.4 Uji Kelayakan Model	36
3.6.4.1 Uji F.....	36
3.6.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.6.5 Pengujian Hipotesis	37
3.6.5.1 Uji t.....	37
3.6.5.2 Uji Sobel.....	38
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	40
4.1.2 Visi dan Misi PT Toyota Liek Motor	41
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Uji Instrumen	41
4.2.1.1 Uji Validitas.....	41
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.2.2 Karakteristik Responden	46
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	46
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46

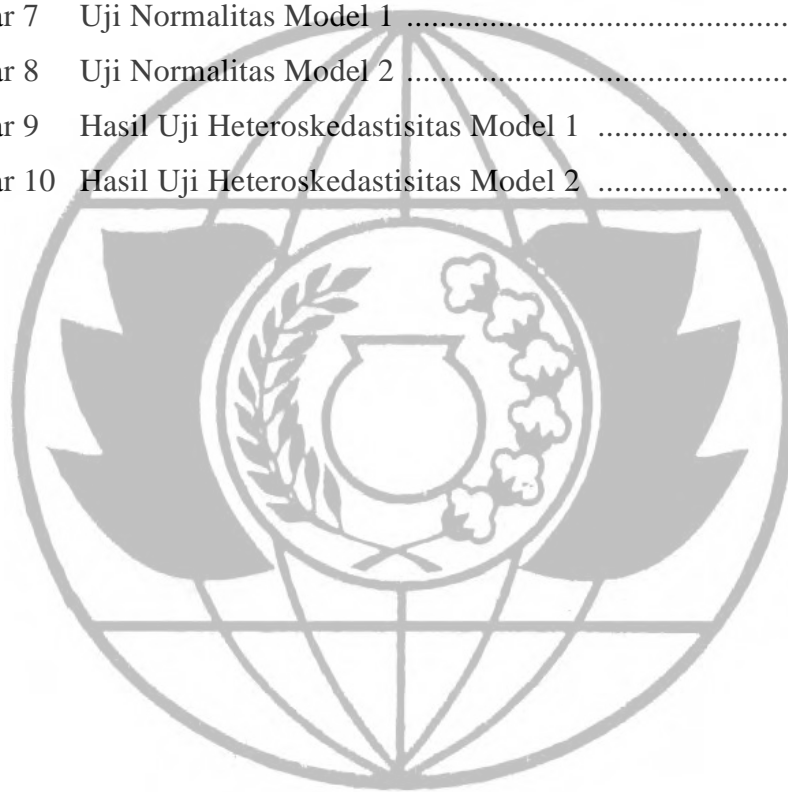
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia	
Responden.....	47
4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	49
4.3 Teknik Analisis Data	61
4.3.1 Analisis Jalur (Path Analysis)	61
4.3.2 Diagram Jalur (Path Diagram)	64
4.3.3 Uji Asumsi klasik	65
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	65
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas.....	66
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.3.4 Uji Kelayakan Model	69
4.3.4.1 Uji F.....	69
4.3.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.3.5 Pengujian Hipotesis	72
4.3.5.1 Uji t.....	72
4.3.5.2 Uji Sobel.....	74
4.4 Pembahasan	76
BAB V : PENUTUP	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Keterbatasan	81
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Bobot Skor dari Skala Likert	25
Tabel 2	Instrumen Penelitian	29
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Variabel Repurchase Intention	44
Tabel 6	Hasil Reliabilitas (Nilai Cronbach Alpha) pada Setiap Variabel	45
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (KL)	50
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan (KP)	55
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Repurchase Intention (RI)	58
Tabel 13	Hasil Analisis Jalur	61
Tabel 14	Hasil Uji Multikolinieritas Model 1	66
Tabel 15	Hasil Uji Multikolinieritas Model 2	66
Tabel 16	Hasil Uji F Model 1	69
Tabel 17	Hasil Uji F Model 2	70
Tabel 18	Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1	71
Tabel 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2	71
Tabel 20	Hasil Uji t	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik penjualan mobil tahun 2022	1
Gambar 2	Grafik Penjualan Mobil Tahun 2018-2022	2
Gambar 3	Rerangka Pemikiran	15
Gambar 4	Rentang Skala Penilaian	26
Gambar 5	Diagram Jalur	34
Gambar 6	Hasil Diagram Jalur	63
Gambar 7	Uji Normalitas Model 1	65
Gambar 8	Uji Normalitas Model 2	65
Gambar 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1	68
Gambar 10	Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	85
Lampiran 2	Tabulasi Hasil Kuesioner	103
Lampiran 3	Hasil Distribusi Frekuensi	122
Lampiran 4	Hasil Uji Instrumen (Validitas dan Realibilitas)	134
Lampiran 5	Hasil SPSS Model Persamaan 1	139
Lampiran 6	Hasil SPSS Model Persamaan 2	142



