

## ABSTRAKSI

### **PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UNIT KERJA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DAIRI**

**N a m a** : Untung Roy Boy Nahampun  
**N P M** : 151801114  
**Program** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio, MA  
**Pembimbing II** : Drs. Usman Tarigan, MS

Latar belakang pada penelitian ini karena adanya peningkatan jumlah kecelakaan pada angkutan barang dan orang dari tahun ke tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang melakukan pengujian pada kendaraannya di Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan mengacu pendapat Wijaya (2009:10) dan Santoso (2011:70) yang menyatakan syarat jumlah sampel yang harus dipenuhi jika menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM), maka jumlah sampel berkisar antara 100-200 atau minimal lima kali jumlah indikator ( $5 \times 34$  indikator = 170) dengan memenuhi ketentuan minimal (*minimum requirement*) tersebut jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 180 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Skala pengukurannya menggunakan skala Likert. Pada analisis data menggunakan model struktural dan pengujian *goodness of fit* dan aplikasi *Structural Equation Model* (SEM) versi 20.0 serta aplikasi *SPSS Statistics* versi 20.0. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan perhitungan, pengaruh tidak langsung dari kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh tidak langsung yang lebih besar (sebesar -0,002) dari pada kualitas pelayanan (sebesar -0,015).

Karena pengaruh langsung kompetensi terhadap loyalitas konsumen (sebesar 1,115) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen (sebesar -0,002) dan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen (sebesar 0,063) juga lebih besar dari pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen (sebesar -0,015), dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dalam penelitian ini bukan merupakan variabel *intervening*.

Kata kunci : Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas.

## ABSTRACTION

### THE EFFECT OF COMPETENCE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE IN UNIT KERJA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN DAIRI REGENCY

**N a m e** : **Untung Roy Boy Nahampun**  
**N P M** : **151801114**  
**Program** : **Master of Public Administration**  
**Supervisor I** : **Dr. Warjio, MA**  
**Supervisor II** : **Drs. Usman Tarigan, MS**

The background in this research is because increase in the number of accidents on the Freight transport and human transport from year to year. This research have a purpose to determine the influence of competence and quality of service to customer loyalty through customer satisfaction as an intevening variable. The population in this research were the customers who feel the vehicle in Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor in Dairi Regency. The number of samples in this research determined by referring to the opinion of Wijaya (2009: 10) and Santoso (2011: 70) stating the condition of number samples must be fullfied if using Structural Equation Model (SEM) analysis, the sample amount ranges from 100-200 or minimal Five times the number of indicators (5x34 indicators = 170) With minimum requirements number of samples take in this study amounted to 180 respondents. Sampling technic in this research is purposive sampling. Measurement scale use Likert scale. In data analysis using structural model and goodness of fit test and application of Structural Equation Model (SEM) version 20.0 and SPSS Statistics version 20.0 application. Based on the results of the research show calculation, indirect influence of competence and quality of service to customer loyalty through customer satisfaction indicate that competence have bigger indirect effect (equal to -0,002) than service quality (equal to -0,015). Because of the direct influence of competence on customer loyalty (1,115) is greater than the indirect influence of competence on customer loyalty through consumer satisfaction (equal to -0.002) and the direct influence of service quality on customer loyalty (0,063) also greater than indirect influence from Quality of service to customer loyalty through customer satisfaction (equal to -0,015),the results of this research it can be concluded that customer satisfaction in this research is Not an Intervening Variable.

Keywords: Competence, Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty