

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kan kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UNIT KERJA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DAIRI"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yaitu :

1. Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA., sebagai Rektor Universitas Medan Area, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu.
2. Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS, sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Dr. Warjio, MA., sebagai Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area dan sebagai pembimbing I yang telah memberikan

izin dan bimbingannya kepada penulis untuk menyusun tesis dan studi dengan baik.

4. Drs. Usman Tarigan, MS., sebagai pembimbing II yang telah memberikan izin dan bimbingannya kepada penulis untuk menyusun tesis dan studi dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
5. Drs. D.T Padang, MM., selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian tesis ini.
6. Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala kepercayaan, kasih sayang, dukungan, materi serta doa yang tidak pernah putus.
7. Erpi E. Berutu (Istri tercinta), serta anak-anakku tersayang Kirene, Kisley dan Kian, penulis mengucapkan terima kasih yang terdalam atas kasih sayang, dukungan, dan pengertiannya selama ini.
8. Adik-adikku terkasih : Ganda, Hotmo dan terkhusus Riris, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan serta doa yang tidak pernah putus.
9. Bapak dan Ibu yang telah meluangkan waktu sebagai responden dalam penelitian.
10. Seluruh teman-teman kelas c yang telah bersama-sama menimba ilmu di kampus Universitas Medan Area.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril, materiil, dan spirituil sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.



Medan, April 2017

**P e n u l i s,**

**Untung Roy Boy Nahampun**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>1</b>
1.2. Perumusan Masalah .....	<b>5</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>7</b>
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	<b>7</b>
1.5. Kerangka Penelitian .....	<b>8</b>
1.6. Hipotesis Penelitian .....	<b>9</b>
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Telaah Teori .....	<b>11</b>
2.1.1 Kompetensi .....	<b>11</b>
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	<b>34</b>
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	<b>44</b>
2.1.4 Loyalitas Konsumen .....	<b>54</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>67</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>73</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>73</b>
3.2. Bentuk Penelitian .....	<b>73</b>
3.3. Populasi dan Sampel .....	<b>74</b>
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>75</b>

3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional .....	77
3.6. Teknik Analisis Data .....	84
3.7. Kriteria dari Goodness-of-fit Measure .....	88
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	91
4.2. Hasil Penelitian .....	94
4.3. Pembahasan .....	112
4.4. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total ...	118
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>121</b>
5.1. Kesimpulan .....	121
5.2. Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 2.1. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	71
Tabel 3.1. Variabel/Dimensi/Indikator/Pernyataan .....	82
Tabel 4.1. Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi .....	93
Tabel 4.2. Daftar Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Unit Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi .....	93
Tabel 4.3. Daftar Fasilitas/Prasarana Pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi .....	94
Tabel 4.4. Pelanggan pada Unit Pengujian .....	94
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	95
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan .....	96
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	97
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	98
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Penelitian .....	99
Tabel 4.10 Uji Validitas Kompetensi .....	102
Tabel 4.11 Uji Realibilitas Kompetensi .....	102
Tabel 4.12 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	104
Tabel 4.13 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan .....	105
Tabel 4.14 Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	107
Tabel 4.15 Uji Realibilitas Kepuasan Konsumen .....	108
Tabel 4.16 Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....	109
Tabel 4.17 Uji Realibilitas Loyalitas Konsumen .....	110
Tabel 4.18 Hasil Uji Goodness of Fit Model Modifikasi .....	112
Tabel 4.19 Pengaruh Langsung .....	118
Tabel 4.20 Pengaruh Tidak Langsung .....	119
Tabel 4.19 Pengaruh Total .....	120

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	9
Gambar 2.1 Model Kesenjangan (gap) .....	37
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen .....	49
Gambar 2.3 Manfaat dari Kepuasan Konsumen .....	50
Gambar 2.4 Manfaat dari Kepuasan Pelanggan .....	51
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	96
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan .....	97
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	97
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	98
Gambar 4.5 Grafik Uji Validasi Kompetensi .....	101
Gambar 4.6 Grafik Uji Validasi Kualitas Pelayanan .....	104
Gambar 4.7 Grafik Uji Validasi Kepuasan Konsumen .....	107
Gambar 4.8 Grafik Uji Validasi Loyalitas Konsumen .....	109
Gambar 4.9 Grafik Uji Hipotesis .....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
1. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	131
2. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian .....	132
3. Daftar Pertanyaan/Kuesioner .....	133
4. Tabulasi Instrumen Penelitian .....	136
5. Diagram Jalur Hasil Analisa Kompetensi program SEM AMOS v. 20.0 ...	139
6. Diagram Jalur Hasil Analisa Kualitas Pelayanan program SEM AMOS v. 20.0 .....	140
7. Diagram Jalur Hasil Analisa Kepuasan Konsumen program SEM AMOS v. 20.0 .....	141
8. Diagram Jalur Hasil Analisa Loyalitas Konsumen program SEM AMOS v. 20.0 .....	142
9. Diagram Jalur Hasil Analisa Hipotesis program SEM AMOS v. 20.0 .....	143

