

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tak henti-hentinya dilimpahkan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini serta tak lupa pula shalawat dan salam peneliti sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa sinar illahi kepada semua umat di akhir zaman serta menyampaikan firman Allah SWT dalam kitab suci Al-Qur'an, yang mana kitab tersebut menjadi pedoman bagi kita semua untuk menuntut ilmu dunia dan akhirat.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti mengalami berbagai kendala dan hambatan baik didalam penyusunan kata-kata, penelitian dan pengolahan data. Namun, berkat bantuan dan bimbingan serta arahan yang sangat berharga dari berbagai pihak, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebagaimana mestinya. Maka dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus dan ikhlas, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk bimbingan ditengah rutinitas beliau yang padat dan masukan yang bermanfaat.
2. Ibu Laili Alfita S.Psi, MM selaku dosen pembimbing II yang telah sabar membimbing untuk memberikan ilmunya, meluangkan waktu, memberikan semangat serta dorongan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Syafrizaldi S.Psi, M.Psi selaku ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dari awal perkuliahan semester hingga peneliti menyelesaikan mata kuliah dan studi akhir/skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

5. Seluruh Pegawai Fakultas Psikologi yang sudah membantu peneliti dalam segala hal administrasi.
6. Bengkel AHASS CV. Indako Trading Co. dan Kepala mekanik bengkel AHASS yang telah memberikan ijin serta bersedia membantu peneliti dalam proses pengumpulan data penelitian dan seluruh pelanggan bengkel AHASS yang telah bersedia menjadi subjek penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yang mana namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dalam ucapan terima kasih ini. Untuk itu pula peneliti mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan dengan segala kebaikan didunia dan diakhirat atas keikhlasan dan kebaikan semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya pengembangan untuk ilmu Psikologi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan didalam penelitian skripsi ini. Untuk itu pula, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Medan, 7 Mei 2015

Peneliti

Yuli Ardila

MOTTO

Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu. (Marcus Aurelius).

Ingatlah bahwa setiap hari dalam sejarah kehidupan kita ditulis dengan tinta yang tak dapat terhapus lagi. (Thomas Carlyle).



JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SERVICE
SEPEDA MOTOR DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN DI BENGKEL RESMI HONDA
AHASS

NAMA MAHASISWA : YULI ARDILA

NPM : 11.860.0142

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof. Abdul.Munir, M.Pd)

(Laili Alfita, S.Psi, M.M)

MENGETAHUI

Kepala Bagian

Dekan

(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

(Prof. Abdul.Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang Meja Hijau

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Persembahan	iv
Motto	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORITIS	10
1. Loyalitas Pelanggan	10
A. Pengertian Loyalitas Pelanggan	10
B. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	11
C. Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan.....	12
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	14
2. KUALITAS PELAYANAN	17
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
B. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	18
C. Faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan.....	22
D. Mengukur Kualitas Pelayanan	23
3. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN.....	26
B. KERANGKA KONSEPTUAL.....	28
C. HIPOTESIS	28

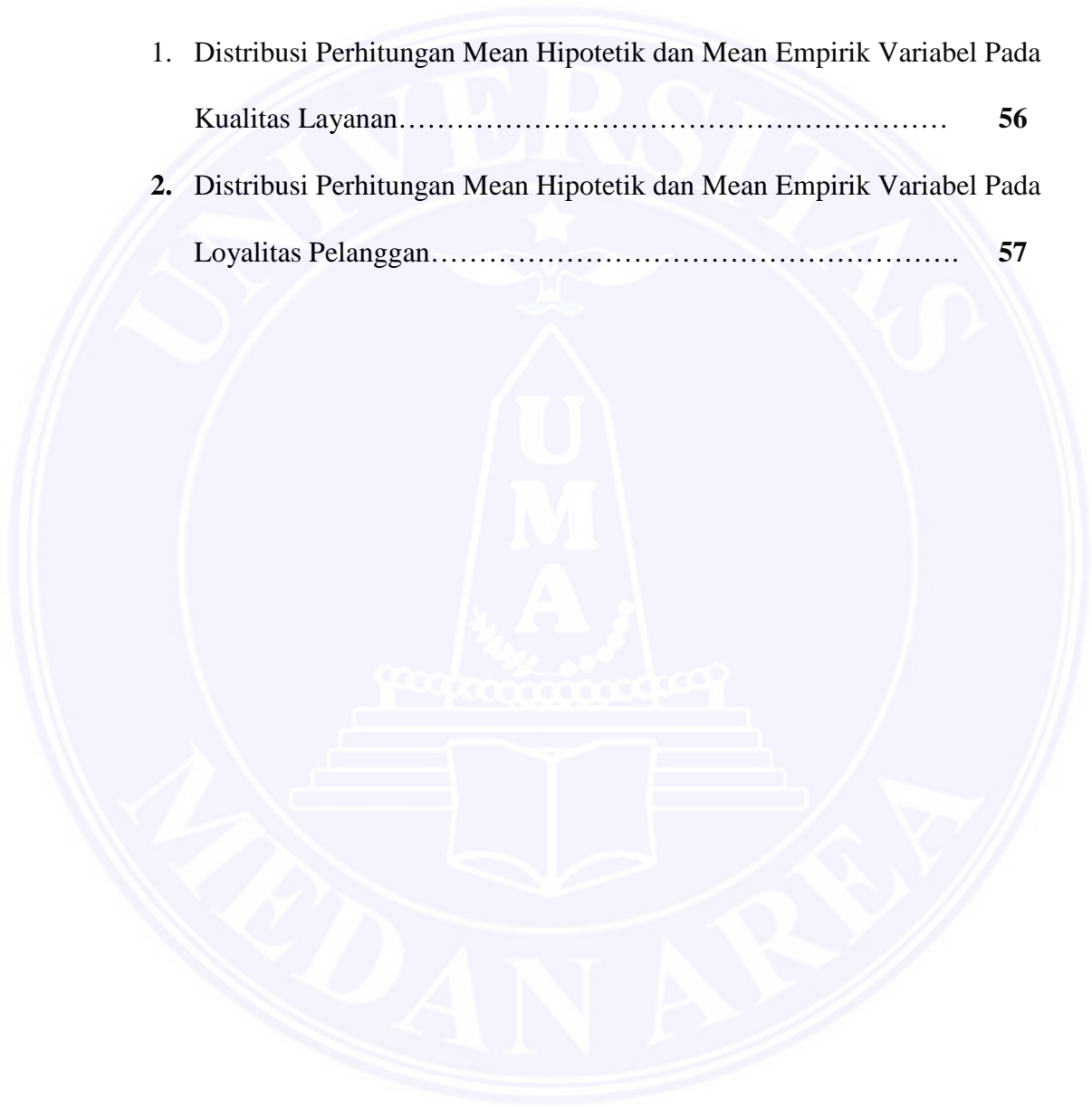
BAB III METODE PENELITIAN

A. TIPE PENELITIAN	29
B. IDENTIFIKASI VARIABEL PENELITIAN	29
C. DEFINISI OPERASIONAL.....	30
1. Kualitas pelayanan	30
2. Loyalitas Pelanggan.....	30
D. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING	
1. Populasi	30
2. Sampel	31
3. Teknik Sampling.....	31
E. METODE PENGUMPULAN DATA.....	32

F. PENGUJIAN DATA	35
G. ANALISIS DATA.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	38
B. Pelaksanaan Penelitian.....	39
1. Persiapan Penelitian	40
2. Persiapan Alat Ukur.....	41
C. Uji Coba Alat Ukur.....	44
1. Hasil Uji Coba Skala Kualitas Layanan.....	46
2. Hasil Uji Coba Skala Loyalitas Pelanggan.....	48
D. Hasil Penelitian.....	50
1. Uji Asumsi.....	51
a. Uji Normalitas Sebaran.....	51
b. Uji Linieritas Hubungan.....	52
2. Hasil Perhitungan Analisis Data.....	52
3. Hasil perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	54
a. Mean Hipotetik.....	54
b. Mean Empirik.....	54
c. Kriteria.....	54
E. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Distribusi Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik Variabel Pada Kualitas Layanan.....	56
2. Distribusi Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik Variabel Pada Loyalitas Pelanggan.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
A. Data Uji Coba skala penelitian.....	65
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Coba Skala	68
C. Uji Asumsi	76
D. Hasil Penelitian.....	96
E. Alat Ukur Penelitian.....	103
F. Surat Keterangan.....	111