



**PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN MITSUBISHI JEMBER**

*THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP QUALITY AND SERVICE  
QUALITY TO THE SATISFACTION AND LOYALTY OF  
CUSTOMERS MITSUBISHI JEMBER*

**SKRIPSI**

Oleh:

**Ika Puspitasari**

**NIM. 100810201092**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**



**PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN MITSUBISHI JEMBER**

*THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP QUALITY AND SERVICE  
QUALITY TO THE SATISFACTION AND LOYALTY OF  
CUSTOMERS MITSUBISHI JEMBER*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

**Ika Puspitasari**

**NIM. 100810201092**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Ika Puspitasari  
NIM : 100810201092  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh *Relationship Quality* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 26 September 2014

Yang Menyatakan,

Ika Puspitasari  
NIM. 100810201092

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Quality* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Jember

Nama Mahasiswa : Ika Puspitasari

NIM : 100810201092

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 26 September 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mohamad Dimiyati, S.E, M.Si.

19670421 199403 1 008

Dr. Handriyono, M.Si.

19620802 199002 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Dr. Handriyono, M.Si.

19620802 199002 1 001

## PENGESAHAN

Pengaruh *Relationship Quality* dan Kualitas Layanan Terhadap  
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Jember

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Nama** : Ika Puspitasari  
**NIM** : 100810201092  
**Jurusan** : Manajemen  
**Konsentrasi** : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: **7 Oktober 2014**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

### Susunan Panitia Penguji

**Ketua** : Dr. Imam Suroso, M.Si. : ( ..... )  
NIP. 19591013 198802 1 001

**Sekretaris** : Drs. Adi Prasodjo M.P. : ( ..... )  
NIP. 19550516 198703 1 001

**Anggota** : Dr. Elok Sri Utami, M.Si. : ( ..... )  
NIP. 19641228 199002 2 001

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si  
NIP. 19630614 199002 1 001

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Rosida dan Ayahanda Anang Tohir tercinta, yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayangnya selama ini;
2. Adik tersayang Yanuar Rizky Ramadhan, serta seluruh keluarga besarku yang memberikan semangat dan motivasi dalam kebersamaan;
3. Untuk dosen pembimbing skripsi Bapak Dr. Mohamad Dimiyati, M.Si dan Bapak Dr. Handriyono, SE., M.Si yang selalu sabar membimbing hingga skripsi ini dapat diselesaikan secara maksimal;
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih dalam lagi.
5. Sahabat-sahabat terima kasih dukungannya;
6. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2010;
7. Teman-teman KKN GEL. I TA 2013/2014 Desa Sumberejo Kecamatan Ambulu;
8. Guru-guruku dari Taman Kanak-kanak hingga Sekolah Menengah Atas yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya;
9. Dan Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## MOTTO

Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu menghukum (hakim) dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan.

*(Ali Bin Abi Thalib)*

Mulailah hubungan dengan cinta dan akhiri pula dengan cinta.

*(G-Dragon)*

Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton.

*(Mark Twain)*

Bersyukur atas apa yang di miliki tak perlu iri atas keberhasilan orang lain, karena tuhan telah mempersiapkan keberhasilan untukmu juga.

*(Deddy Corbuzier)*

Wanita bijak seperti angsa diatas air. Anggun namun tetap bekerja. Tetap tegar meski terluka.

*(Mario Teguh)*

## RINGKASAN

**Pengaruh Relationship Quality dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Jember;** Ika Puspitasari; 100810201092; 2014; 115 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pelaku bisnis menyadari bahwa untuk mengembangkan dan mempertahankan suatu bisnis, tidak hanya dengan mendapat pelanggan yang banyak tetapi juga bagaimana caranya mendapatkan pelanggan, memeliharanya dan mempertahankan pelanggan tersebut. Kesesuaian harapan konsumen dengan produk, layanan maupun kenyamanan hubungan bisnis yang diberikan perusahaan kepada konsumen akan menciptakan kepuasan yang akan menjadi nilai positif untuk perusahaan. Kepuasan konsumen haruslah menjadi sasaran utama yang dibidik oleh pelaku bisnis, karena kepuasan konsumen itu pula akan melahirkan sikap loyalitas yang tinggi pada diri pelanggan.

Pada penelitian ini menggunakan dua variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Mitsubishi Jember. Variabel bebas yang pertama adalah Relationship Quality dan variabel kedua adalah kualitas layanan. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik untuk menguji pengaruh relationship quality dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Mitsubishi Jember.

Penelitian ini adalah confirmatory research karena mengkonfirmasi apakah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dipertimbangkan pelanggan Mitsubishi Jember. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 104 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modelling (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa relationship quality tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Mitsubishi Jember, kualitas layanan pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Mitsubishi Jember.



## SUMMARY

**The Influence of Relationship Quality and Service Quality to The Satisfaction and Loyalty of Customers Mitsubishi Jember;** Ika Puspitasari; 100810201092; 2014; 115 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

Business doers realize that to develop and maintain a business, not only with get a lot of customers, but also how to gain customers, kept them and maintain customer. Consumer products, conformity with expectation services or comfort a business relation given a company to consumers will create of gratification which will be positive impacts for the company. Customer satisfaction shall be the main target of the target by businesses, because of customer satisfaction it anyway about to give birth attitude loyalty high on the self customers.

To research using two variables that can affect contentment and customer loyalty on Mitsubishi Jember. Variable free the first is relationship quality and variable second is the service quality. Based on the explanation writer interested to test influence relationship quality and service quality against gratification and customer loyalty Mitsubishi Jember.

This research is confirmatory research because confirm whether variables that are used in this research according to identify the factors considered customers Mitsubishi Jember. .jumlah samples set a total of 104 respondents by using the method purposive of sampling. A method of analysis of data using analysis structural equation modelling ( SEM ). The result of the research indicated that it does not affect positive relationship quality and significant against gratification and customer loyalty Mitsubishi Jember, service quality influence significantly to satisfaction and customer loyalty Mitsubishi Jember.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Relationship Quality* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Mohamad Dimiyati, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Handriyono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih dalam lagi.
5. Keluarga tercinta Ibu Rosida, Bapak Anang Tohir, dan Adikku Yanuar Rizky Ramadhan yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan semangat tiada batas.
6. Sahabat-sahabatku Devi Adelia K, Ranny Ifmaniar, Muhammad Zidni Taufiqi, Eko Prasetyo Tamyizi, Mohammad Erza Jefriyanto, Wrismi Daryanti, Okta Dwi Kristanto, Erline Yossetyaningtyas, Muhammad Hamzah Al Faritsy, Hany, Andy Fajar Balda, Lufi Yuli Hasanah, serta yang terkasih Reko Febriyanto yang selalu memberikan semangat serta dukungan untuk lancarnya mengerjakan skripsiku.

7. Teman-teman Manajemen 2010, Ika Agusdini Putri, Salma Fauziyyah, Alif Mirzania, Tri Dewantara, Eka Kristina, Dimas Herdianto, Damos Pakpahan, Sri Puji Rahayu, Mutiara Ulya, yang begitu banyak memberikan pelajaran berupa arti syukur dan sabar atas hidup dan kehidupan ini, yang telah menemani hari-hari Penulis untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini, percayalah Allah sangat mencintaimu melebihi apa yang kamu rasa dan pikir.
8. Teman-teman KKN GEL. I TA 2013/2014 Desa Sumberejo Kecamatan Ambulu, Nur Aini Firdaus, Zahra Mustavi, Amrotus Soviah, Ahmad Nadhiful Iza, Agil Bagus Triprastyo, Rico Tri Wardana, Tri Galeh Ade Saputra, Rhama Nurhian Syah, dan Edos Naveant S.
9. Kawan-kawan TK SINAR NYATA I 2004, SDN JEMBER LOR 6 JEMBER, SMPN 7 JEMBER 2007, SMAN 5 JEMBER 2010, serta Manajemen 2010 Universitas Jember, kita berjuang bersama dalam melawan kemalasan, semangat ya kawan. Semoga sukses selalu.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 26 September 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	8
2.1.2 Proses Keputusan Pembelian .....	8
2.1.3 <i>Relationship Quality</i> .....	10
2.1.4 Kualitas Layanan .....	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.7 Pengaruh <i>Relationship quality</i> dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	16

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
2.4 Hipotesis Penelitian .....	21
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4 Populasi dan Sampel .....	24
3.5 Identifikasi Variabel .....	25
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Variabel.....	26
3.7 Teknik Pengukuran.....	28
3.8 Metode Analisis Data .....	29
3.8.1 Uji Instrumental.....	29
3.8.2 Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	30
3.8.3 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	31
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....	36
<b>4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah singkat Mitsubishi Jember.....	38
4.1.2 Visi Misi Mitsubishi Jember .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Mitsubishi Jember .....	40
4.1.4 Produk Mitsubishi Jember .....	48
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	48
4.2.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2.2 Deskripsi Variabel <i>Relationship Quality</i> .....	51
4.2.3 Deskripsi Variabel Persepsi Kualitas Layanan .....	52
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
4.2.5 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	53
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk .....	54
4.3.1 Uji Konstruk <i>Relationship Quality</i> .....	55
4.3.2 Uji Konstruk Kualitas Layanan.....	55

4.3.1 Uji Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	56
4.3.1 Uji Konstruk Loyalitas Pelanggan .....	57
<b>4.4 Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....</b>	<b>58</b>
4.4.1 Uji Normalitas .....	58
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	59
4.4.3 Uji <i>Outliers</i> .....	59
<b>4.5 Analisis Model Struktural (<i>Structural Equation Model</i>) .....</b>	<b>59</b>
4.5.1 Kesesuaian Model Struktural .....	61
4.5.2 Uji Kausalitas (Uji Hipotesis).....	61
4.5.3 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel.....	63
<b>4.6 Pembahasan.....</b>	<b>64</b>
4.6.1 Pengaruh <i>Relationship Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	65
4.6.2 Pengaruh <i>Relationship Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	66
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
4.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	69
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70
4.6.6 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total Antar Variabel .....	72
4.6.7 Keterbatasan Penelitian .....	72
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penyajian Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Persamaan Struktural Penelitian .....	34
Tabel4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Banyak Pembelian .....	51
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Indikator-Indikator <i>Relationship Quality</i> .....	51
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Indikator-Indikator Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Indikator-Indikator Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Jember.....	54
Tabel 4.9	Estimasi Parameter Variabel <i>Relationship Quality</i> .....	55
Tabel 4.10	Reliabilitas Konstruk Variabel <i>Relationship Quality</i> .....	55
Tabel 4.11	Estimasi Parameter Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4.12	Reliabilitas Konstruk Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4.13	Estimasi Parameter Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.14	Reliabilitas Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.15	Estimasi Parameter Loyalitas Pelanggan .....	57
Tabel 4.16	Reliabilitas Konstruk Loyalitas Pelanggan .....	57
Tabel 4.17	Evaluasi atas Normalitas Data .....	58
Tabel 4.18	Uji Kriteria <i>Goodness of fit</i> .....	61
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis .....	61
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen .....	8
Gambar 2.2	Model Pengambilan Keputusan .....	9
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah .....	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Mitsubishi Jember .....	40
Gambar 4.2	Model Struktural .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner.....	83
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
Lampiran 4	Hasil Asumsi <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	101
Lampiran 5	Uji Kesesuaian Model SEM .....	105
Lampiran 6	Model Lengkap <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	107