

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA AHASS BINTANG MOTOR DI CILACAP)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Sarjana S1 Program Studi Manajemen



Oleh:

Anggun Mawarni

(182304003)

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA AHASS BINTANG MOTOR DI CILACAP)**

Diajukan Oleh:
Anggun Mawarni
NPM. 182304003

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 18 Agustus 2022

Mengesahkan,

Ketua Penguji,



Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.
NIDN 0519029002

Pembimbing,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

Anggota Penguji 1,



Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M.
NIDN 0502026902

Anggota Penguji 2,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NPP. 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Anggun Mawarni
NPM : 182304003
Program Studi : Manajemen (S-1)
Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap
Judul Skripsi : Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada AHASS Bintang Motor di Cilacap)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 18 Agustus 2022


METERAI
TEMPEL
686F4AJX94479941
Anggun Mawarni

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada AHASS Bintang Motor di Cilacap)”. Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program S1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Djoko Susilo, S.T., M.T selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FES).
3. Bapak Adi Heryadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan selama proses penyelesaian proposal penelitian.

5. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Unjaya yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran sampai sekarang.
6. Orang tua dan saudara-saudara penulis atas dukungan, motivasi, doa, bimbingan, dan kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
7. Keluarga besar Unjaya, khususnya teman – teman seperjuangan di Program Studi Manajemen, atas semua dukungan, kerja sama, semangat, dan motivasinya.

Penulis menyadari proposal penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikannya sehingga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik pada bidang pendidikan maupun penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

Yogyakarta, 23 Juni 2022

Hormat saya



Anggun Mawarni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Jasa	17
2.1.1.1 Pengertian Jasa	17
2.1.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	19
2.1.2 Promosi Penjualan.....	20
2.1.2.1 Pengertian Promosi Penjualan	20
2.1.2.2 Indikator Promosi Penjualan	22
2.1.3 Kualitas Layanan.....	23
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	24
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	24
2.1.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39

3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Teknik Analisis Data	46
3.6.1	Uji Kualitas Data	47
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	48
3.6.3	Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Deskripsi Data	54
4.2	Pengujian Hipotesis	57
4.3	Pembahasan	77
4.3.1	Promosi Penjualan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan	77
4.3.2	Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.3.3	Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan	79
BAB V KESIMPULAN		81
5.1	Simpulan	81
5.2	Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya di Indonesia dari tahun 2018 sampai 2020.....	1
Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor pada Tiga Provinsi dengan Jumlah Sepeda Motor Terbanyak di Indonesia	2
Tabel 1. 3 Persebaran Jumlah Sepeda Motor di Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten Cilacap	4
Tabel 1. 4 Penjualan Sepeda Motor Domestik Indonesia 2021	4
Tabel 1. 5 Empat Cabang AHASS Bintang Motor di Cilacap.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Hasil Penilaian Kuesioner untuk Variabel Promosi Penjualan	59
Tabel 4. 2 Hasil Penilaian Kuesioner untuk Variabel Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4. 3 Hasil Penilaian Kuesioner untuk Variabel Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	67
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	70
Tabel 4. 9 Hasil Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji T.....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik F.....	75
Tabel 4. 12 Tabel Analisis Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bengkel AHASS	7
Gambar 1. 2 Layanan AHASS Bintang Motor	10
Gambar 1. 3 Pamflet Promosi AHASS Bintang Motor	12
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usianya	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	68

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	91
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	92
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 4 Data Penelitian.....	97
Lampiran 5 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS.....	111
Lampiran 6 Tabel R	117
Lampiran 7 Tabel F.....	118
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Keuangan	119
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	120
Lampiran 10 Cek Plagiarisme.....	121

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN