

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *SOFT* DAN KUALITAS LAYANAN *HARD* TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**SKRIPSI**

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,**

**Universitas Islam Indonesia**



Disusun oleh :

**Nama : Muhammad Rinal**

**NIM : 12311407**

**Jurusan : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2015**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 2 Desember 2015

Penulis,



Muhammad Rinal

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi  
dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *SOFT* DAN KUALITAS  
LAYANAN *HARD* TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA JURUSAN  
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM**

**INDONESIA**

**Hasil Penelitian**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Muhammad Rinal**

**No.Mahasiswa : 12311407**

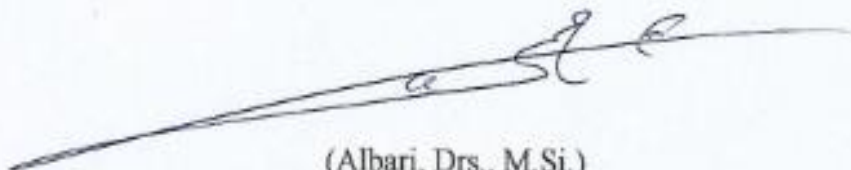
**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 2 Desember 2015

Dosen Pembimbing,



(Albari, Drs., M.Si.)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SOFT DAN KUALITAS LAYANAN HARD  
TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN FE UII**

Disusun Oleh : **MUHAMMAD RINAL**

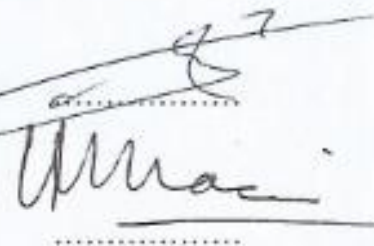
Nomor Mahasiswa : **12311407**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 25 Januari 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Albari, Drs., M.Si

Penguji : Al Hasin, Drs., MBA



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



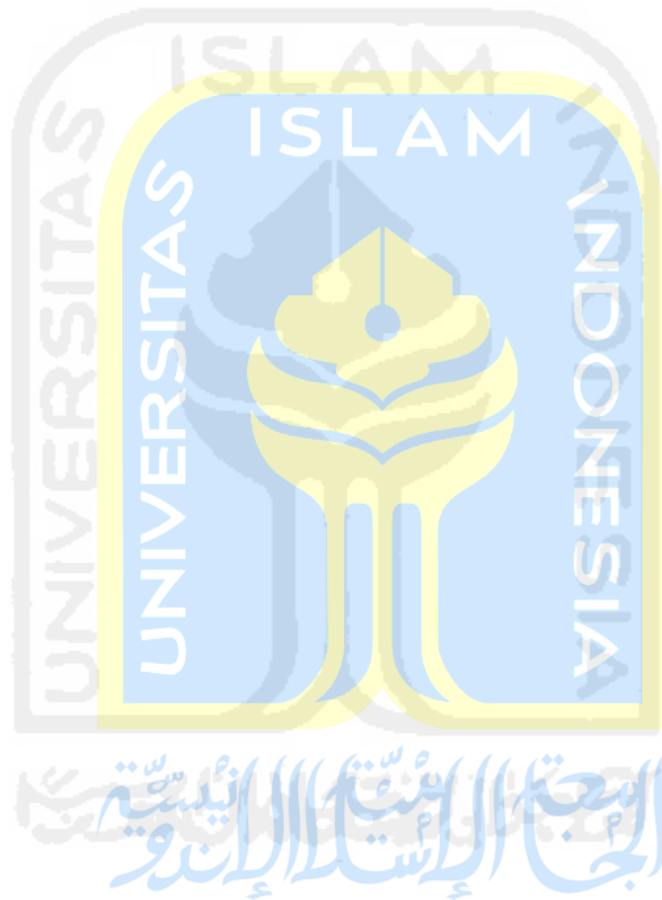
Dr. B Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Sebuah karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk :*

- ❖ *Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah dan nikmat yang luar biasa kepada ku.*
- ❖ *Kedua orang tua ku tercinta Ayahanda Muhammad Rasol dan Ibunda Nurona yang telah memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga yang selalu mendoakanku.*
- ❖ *Kakak ku tersayang Roswati. A.M. Kep., Sunardi, Supriadi. S.P., Renni Artika. A.M. Keb., Sang Khawikun. S.T.*
- ❖ *Dosen pembimbing Bapak Drs. Albari, M. Si yang telah memberikan banyak bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.*

## MOTTO



***Katakanlah yang sebenarnya walaupun itu pahit  
Jetaplah bersabar dan perkuatlah kesabaran itu***

## ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* terhadap loyalitas mahasiswa jurusan manajemen Fakultas Ekonomi UII.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan manajemen dari semua angkatan yang masih aktif. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan *soft*, kualitas layanan *hard* dan loyalitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda melalui *software* komputer IBM SPSS23.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara bersama-sama terhadap loyalitas. sedangkan secara parsial hanya kualitas layanan *soft* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci : kualitas layanan *soft*, kualitas layanan *hard*, loyalitas.

## ABSTRACT

Empirical research is intended to identify and explain the influence of soft service quality dan hard service quality on loyalty of student majoring in management in economic faculty of Indonesian Islamic University.

The population in this study are all student in majoring management of all the forces that are still active. The samples used were 96 respondents. sampling technique in this research is convenience sampling. Variabel used in this research are soft service quality, hard service quality and loyalty. Analysis of the data in this study using multiple regression through computer software IBM SPSS23.

Results of the analysis of the data shows that there is positive and significant correlation between soft service quality dan hard service quality together effecet on loyalty. While partially only soft service quality that is positive and significant on loyalty.

Key word : soft service quality, hard service quality, loyalty.





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamua'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Soft dan Kualitas Layanan Hard Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Bagi penulis skripsi ini bukan hanya tugas akhir seorang sarjana, tetapi lebih dari itu skripsi ini adalah pengalaman hidup penulis yang tidak ternilai. Banyak hikmah yang dapat dipetik dari proses penyusunan skripsi ini, baik secara akademis, emosional, serta hikmah secara rasional.

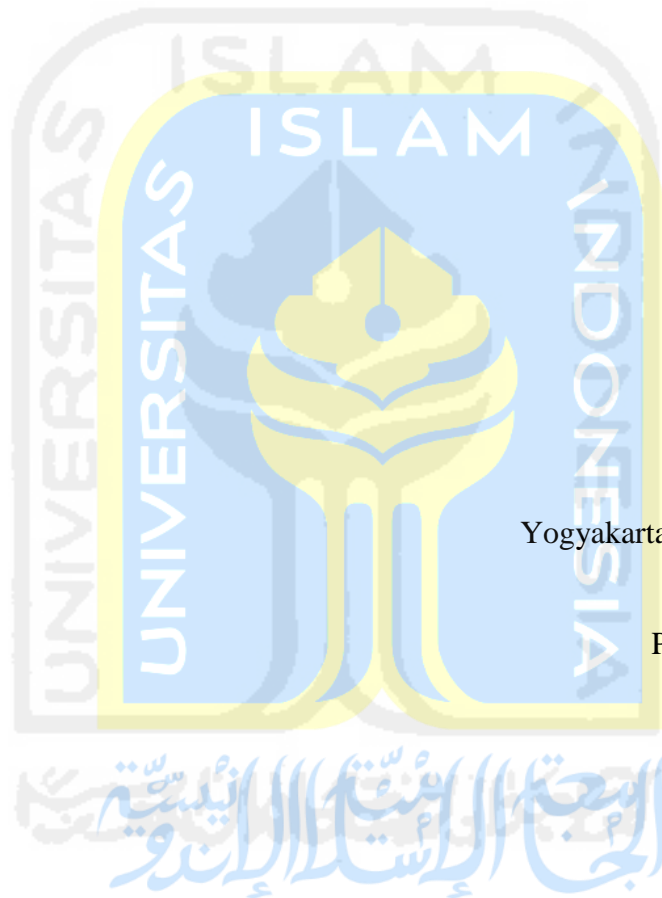
Berkat bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa bimbingan, saran-saran dan dorongan moril baik secara langsung maupun tidak langsung maka skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Albari, M.Si, atas jasa beliau sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasehatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Drs. Dwi Praptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Kedua orang tua ku tercinta Ayahanda Muhammad Rasul dan Ibunda Nurona yang telah memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga yang selalu mendoakanku.
5. Kakak ku tersayang Roswati.AM.Kep, Sunardi, Supriadi.S.P, Reni Artika.AM.Keb, Aang Khozikon.S.T yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepadaku.
6. Para penghuni kos Manggala Putra yang tidak pernah bosan mendengarkan curhatanku dan selalu memberikan semangat kepadaku.
7. Teman-teman KKN KL-108 yang telah menjadi keluarga baru ku.
8. AB 2694 MU yang tidak pernah bosan mengantarkan aku ke mana saja dan kapan saja.
9. Orang-orang yang tidak dapat di sebutkan satu per satu yang telah terlibat dalam mendukungku untuk menyelesaikan skripsi sederhana ini.
10. Semua teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungannya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia dan perlindungan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Yogyakarta, 2 Desember 2015

Penyusun,

(Muhammad Rinal)