

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA DEALER HONDA KEMBANG JAWA MOTOR KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan Menyusun Skripsi Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**FAJAR ADI PRATAMA**

**20403017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA DEALER HONDA KEMBANG JAWA MOTOR KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh**

**Fajar Adi Pratama**

**20403017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan Judul

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA DEALER HONDA KEMBANG JAWA MOTOR KEDIRI**

Oleh:

FAJAR ADI PRATAMA

20403017

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Achmad Munif, SE, MM**

**NIP. 196910252003121001**

**Sri Hariyanti, M.M**

**NIP. 198510032019032006**

## NOTA DINAS

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : bimbingan skripsi

Kediri, 14 Juni 2024

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Fajar Adi Pratama

NIM : 20403017

Judul : Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memnuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Achmad Munif, SE, MM**

**NIP. 196910252003121001**

**Sri Hariyanti, M.M**

**NIP. 198510032019032006**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 5 Juli 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Fajar Adi Pratama

NIM : 20403017

Judul : Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Honda  
Kembang Jawa Motor Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntutan yang yang diberikan saat sidang *Munaqosah* yang dilakukan pada tanggal 1 Juli 2024 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Achmad Munif, SE, MM**

**NIP. 196910252003121001**

**Sri Hariyanti, M.M**

**NIP. 198510032019032006**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA DEALER HONDA KEMBANG JAWA MOTOR KEDIRI**

**FAJAR ADI PRATAMA**

**NIM. 20403017**

Telah diajukan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tanggal 1 Juli 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama  
Dr. H. Jamaludin A. Kholik, LC., MA ( .....)  
NIP. 197509132008011014
2. Penguji I  
Achmad Munif, SE, MM ( .....)  
NIP. 196910252003121001
3. Penguji II  
Sri Hariyanti, M.M ( .....)  
NIP. 198510032019032006

Kediri,.....  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI  
NIP. 197501011998031002

## **MOTTO**

“Bekerjalah semaksimal yang kamu bisa lakukan, karena sesungguhnya Allah tidak pernah bosan sampai kalian bosan sendiri. Hanya saja, amal perbuatan yang paling dicintai oleh Allah adalah sedikit namun kontinyu”.

(HR. Abu Dawud)

(Nothing Your Rely On Other Than Yourself)

Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain

-Fajar Adi Pratama-

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Adi Pratama

NIM : 20403017

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar benar tulisan saya dan bukan plagiat baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 14 Juni 2024

Yang membuat pernyataan

Fajar Adi Pratama  
NIM 20403017





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fajar Adi Pratama

NIM : 20403017

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Bisnis Syariah

E-mail address : [adi497118@gmail.com](mailto:adi497118@gmail.com)

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi     Tesis     Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Peran Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 26 Agustus 2024

Penulis



( )  
Fajar Adi Pratama

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Terselesaikannya karya tulis yang berupa skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua dan adek saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi Bapak Edy Suprayitno dan Ibu Sri Wahyuni. Untuk kedua orang tuaku terimakasih atas pengorbanan yang tidak ada henti-hentinya dan do'a restunya sehingga anakmu bisa menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi. Teruntuk orang tuaku, semoga diberi umur yang panjang hingga menjadi saksi atas kesuksesanku nantinya, Amiiin.
2. Keluarga besar saya terkhusus Om saya Heru Suratmono dan Tante saya Fatimatus zahro dan sepupu saya lalapo yang telah memberikan beribu ribu nasihat dan menjadi obat pelipur di saat penulis sedang tidak tau arah untuk melanjutkan tugas akhir ini.
3. Bapak Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya dalam menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
4. Teman-teman prodi Manajemen Bisnis Syariah angkatan perdana dan teman berproses saya yaitu para pemimpin Organisasi Mahasiswa FEBI yang telah demisioner yaitu Iftah, Albi, Inun, Fathul, Rian, Arfi, Rezky, Risa, Dina, Nanda, Zakiya, Inne dan mahasiswi perbankan dengan nim 20402015.

5. Terima kasih untuk Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Raden Sa'id, rumah tua yang selalu menjadi alasan untuk tetap yakin pada sebuah komitmen. Terima kasih pula SEMA FEBI periode 2023-2024 yang telah memberikan warna dalam perjalanan untuk proses saya di perkuliahan.
6. Terimakasih kepada teman seperjuangan kkn persemakmuran ex-iain sunan ampel sidomulyo jabung malang 2023 yang telah memberikan warna dalam proses saya didunia perkuliahan.
7. Saya persembahkan Skripsi ini untuk yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai?” terlambat atau tidaknya bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik

## ABSTRAK

Fajar Adi Pratama, Dosen Pembimbing Achmad Munif, SE. MM dan Sri Hariyanti, M.M Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri, Provinsi Jawa Timur, Manajemen Bisnis Syariah, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

Kualitas pelayanan dipandang salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan dilakukan agar meningkatkan loyalitas pada pelanggan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas pelanggan yang ditinjau dari segi kualitas pelayanan dengan rumusan masalah sebagai berikut : 1. Bagaimana kualitas pelayanan di Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri?. 2. Bagaimana loyalitas pelanggan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri?. 3. Bagaimana Peran Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan karena peneliti dalam mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian. Dalam memperoleh data, peneliti melakukan observasi, wawancara semiterstruktur dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini yaitu sales manager, sales marketing, dan pelanggan. Kemudian untuk memeriksa keabsahan data yang sudah dianalisis menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamat, dan triangulasi data.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan dealer honda kembang jawa motor kediri dengan menerapkan *Reliability*, *Tanggibles* dan *responsiveness*. Dealer honda kembang jawa motor memberikan pelayanan dengan baik dan benar sehingga pelanggan mendapatkan apa yang diinginkan. Loyalitas pelanggan tercipta dengan adanya pelayan yang baik, pelanggan yang memiliki rasa loyalitas dapat merekomendasikan perusahaan tersebut ke orang-orang terdekat.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer honda Kembang Jawa Motor Kediri. Sholawat beserta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang telah memberi jalan yang terang benerang untuk umat islam dan seluruh alam semesta. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nilna Fauza, M.HI selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Sri Hariyanti, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Tenaga Dosen, Pegawai Staff Akademik, Tata Usaha khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala bantuan dan bimbingan selama ini.
6. Kedua orang tua dan keluargaku yang telah memberikan semangat, mendoakan, memberi perhatian dan dukungan penuh kepada penulis selama menyelesaikan studi.
7. Pemilik delaeer honda kembang jawa yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2020.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kediri, 14 Juni 2024

Penulis,

Fajar Adi Pratama

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Telaah Pustaka.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>

A. Kualitas Pelayanan .....	13
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
B. Loyalitas Pelanggan .....	19
1. Definisi Loyalitas Pelanggan .....	19
2. Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	22
3. Indikator Loyalitas .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
B. Kehadiran Peneliti.....	25
C. Lokasi Penelitian.....	26
D. Data dan Sumber Data .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Analisis Data .....	29
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	30
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	30
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
B. Paparan Data .....	37
1. Kualitas Pelayanan yang ada di dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri.....	37



2. Loyalitas Pelanggan Dealer Honda Kembang Jawa	
Motor Kediri.....	45
C. Temuan Penelitian.....	51
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Kualitas Pelayanan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri .....	55
B. Loyalitas Pelanggan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri .....	64
C. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Dealer	
Honda Kembang Jawa Motor Kediri .....	68
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Pengguna Jenis Kendaraan yang ada di Indonesia pada Tahun 2023 .....	4
Tabel 1.2: Data Penjualan Motor Honda per Tahun .....	6
Tabel 1.3 Data Pelanggan yang <i>Repeat Order</i> .....	7
Tabel 1.4: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 4.1: Sumber Informan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri .....	33
Tabel 4.2: Struktur Organisasi Perusahaan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri.....	35
Tabel 4.3: Produk Kendaraan yang ada di Dealer Kembang Jawa Motor Kediri ..	37
Tabel 4.4 : Kriteria Loyalitas Pelanggan Dealer Honda Kembangan Jawa Motor Kediri .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Izin Penelitian .....	77
Lampiran II Surat Persetujuan Izin Penelitian .....	78
Lampiran III Pedoman Wawancara.....	79
Lampiran IV Dokumentasi Penelitian.....	80
Lampiran V Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing .....	82