

## **ABSTRACT**

*Service quality is an important factor for companies especially in the field of services. In the increasingly competition, service quality can be a competitive advantage. Service is a kind of products that does not have physical form and create no ownership. Therefore, it is difficult for consumers to judge the quality of service. 5 dimensions SERVQUAL by Parasuraman is the one of indicators that be able to measure the quality of service.*

*The purpose of this research is to analyze whether there is an influence of service quality to customer loyalty. In this research, researcher used PT. Suryaputra Adipradana which runs in transportation industry especially tourist buses; as an object of research. For research's data collection, 100 customer of Suryaputra tourist buses taken as respondents with purposive sampling technique. The analyze of this research is simple linear regression method, along with validity test, reliability test, and classical assumptions.*

*The result of this research indicates that the quality of services influence customer loyalty significantly. This research was also supported by the results of previous researches with the same study of the effect of service quality on customer loyalty. With this result, it can be concluded that the quality of services plays an important role in building customer loyalty*

*Keywords: service quality, SERVQUAL, customer loyalty*

## ABSTRAK

Kualitas layanan menjadi faktor penting bagi perusahaan-perusahaan khususnya di bidang jasa. Di dalam persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan dapat menjadi keunggulan kompetitif. Jasa merupakan bentuk dari produk yang tidak memiliki bentuk dan tidak menimbulkan kepemilikan. Oleh karena itu, sulit bagi konsumen untuk menilai kualitas suatu jasa. Salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk menilai kualitas suatu jasa adalah kualitas layanan dengan 5 dimensi SERVQUAL oleh Parasuraman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan PT. Suryaputra Adipradana yang bergerak dalam industri jasa transportasi khususnya bus pariwisata; sebagai objek penelitian. Untuk pengumpulan data penelitian, diambil 100 responden konsumen bus pariwisata Suryaputra dengan teknik pengambilan data *purposive sampling*. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linier sederhana, dengan disertai uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sama yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Dengan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam membangun loyalitas konsumen.

Kata Kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, loyalitas konsumen,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN .....i

PERNYATAAN KEORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN .....ii

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....iii

*ABSTRACT* ..... iv

**ABSTRAK** ..... v

**KATA PENGANTAR** ..... vi

**DAFTAR ISI**..... ix

**DAFTAR TABEL**.....xiv

**DAFTAR GAMBAR** ..... xvi

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah.....7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....7

1.4	Kegunaan Penelitian .....	8
-----	---------------------------	---

## **BAB II STUDI PENDAHULUAN**

2.1	Kajian Pustaka .....	9
-----	----------------------	---

2.1.1	Pemasaran .....	9
-------	-----------------	---

2.1.2	Jasa .....	10
-------	------------	----

2.1.3	Kualitas Layanan ( <i>SERVQUAL</i> ) .....	14
-------	--	----

2.1.4	Loyalitas Konsumen .....	18
-------	--------------------------	----

2.1.5	Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	19
-------	--	----

2.2	Rerangka Teoritis .....	21
-----	-------------------------	----

2.3	Rerangka Pemikiran .....	22
-----	--------------------------	----

2.4	Penelitian Terdahulu .....	23
-----	----------------------------	----

2.5	Model Riset .....	25
-----	-------------------	----

2.6	Hipotesis .....	26
-----	-----------------	----

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	27
-----	------------------------	----

3.1.1	Varibel Independen.....	27
3.1.2	Variabel Dependen.....	29
3.1.3	Profil Perusahaan .....	30
3.2	Jenis Penelitian.....	34
3.3	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1	Populasi .....	35
3.3.2	Sampel .....	35
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.5	Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7	Uji Pendahuluan.....	40
3.7.1	Uji Validitas .....	40
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.7.3	Uji Normalitas.....	41
3.7.4	Uji Heterokedastisitas .....	42
3.8	Teknik Analisis Data.....	42

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Responden .....	43
4.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	44
4.2.1	Kualitas Layanan ( <i>SERVQUAL</i> ) .....	44
4.2.2	Loyalitas Konsumen .....	46
4.3	Analisis Kuantitatif .....	47
4.3.1	Uji Kualitas Data.....	47
	a. Uji Validitas .....	47
	b. Uji Realibilitas .....	49
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
	a. Uji Normalitas .....	52
	b. Uji Heterokedastisitas .....	53
4.3.3	Analisis Data .....	54
	a. Besarnya Pengaruh Simultan .....	54
	b. Uji Simultan .....	55
	c. Uji Parsial.....	56

d. Besarnya Pengaruh Parsial.....	56
-----------------------------------	----

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	58
----------------------	----

5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian.....	59
--	----

5.2.1 Saran Penelitian Lanjutan .....	59
---------------------------------------	----

5.2.2 Keterbatasan Penelitian .....	60
-------------------------------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>
----------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1	Tabel DOV .....	38
Tabel 4.1	Gambaran subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin .....	43
Tabel 4.2	Gambaran subjek penelitian berdasarkan usia .....	44
Tabel 4.3	Gambaran variabel kualitas layanan .....	45
Tabel 4.4	Gambaran variabel loyalitas konsumen .....	46
Tabel 4.5	Gambaran uji validitas .....	48
Tabel 4.6	Gambaran variabel validitas .....	49
Tabel 4.7	Gambaran uji reliabilitas variabel X .....	50
Tabel 4.8	Gambaran uji reliabilitas variabel Y .....	51
Tabel 4.9	Gambaran variabel reliabilitas .....	51
Tabel 4.10	Gambaran uji normalitas .....	52
Tabel 4.11	Gambaran uji heterokedastisitas .....	53
Tabel 4.12	Gambaran besar pengaruh simultan .....	55
Tabel 4.13	Gambaran uji simultan .....	55



Tabel 4.14 Gambaran uji parsial .....56

Tabel 4.15 Gambaran besar pengaruh parsial .....56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Teoritis .....	21
Gambar 2 Rerangka Pemikiran .....	22
Gambar 3 Model Riset .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 Kuesioner .....	63
Lampiran2 Variabel Kualitas Layanan ( <i>SERVQUAL</i> ) .....	65
Lampiran 3 Variabel Loyalitas Konsumen.....	66
Lampiran 4 Validitas .....	67
Lampiran 5 Reliabilitas Variabel X .....	70
Lampiran 6 Reliabilitas Variabel Y.....	72
Lampiran 7 Uji Normalitas .....	73
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas .....	76
Lampiran 9 Regresi Linier Sederhana .....	77