

## ***ABSTRACT***

*This study aimed to determine the effect of service quality and relationship marketing to customer satisfaction either partially or simultaneously (together). This study is a causality by using non-probability purposive sampling. The research instrument was a questionnaire which was analyzed using a test instrument, the validity and reliability testing, the classic assumption test, and test multiple linear regression analysis. Results from this study showed a positive and significant relationship between service quality on customer satisfaction, there is a positive and significant effect relationship marketing to customer satisfaction, and simultaneously (together) there are influences between service quality and customer satisfaction relationship marketing.*

*Keywords: service quality, relationship marketing, customer satisfaction.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama). Penelitian ini adalah kausalitas dengan menggunakan teknik *non-probability* sampling secara *purposive*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan uji instrumen, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan, dan secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, relationship marketing, kepuasan pelanggan.

## DAFTAR ISI

|                                                                                     | Halaman   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                                 | i         |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                            | ii        |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                                             | iii       |
| SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....                                 | iv        |
| SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK<br>MENGUNAKAN PERUSAHAAN .....         | v         |
| KATA PENGANTAR .....                                                                | vii       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                               | viii      |
| ABSTRAK .....                                                                       | ix        |
| DAFTAR ISI .....                                                                    | x         |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                 | xiii      |
| DAFTAR TABEL .....                                                                  | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                               | xv        |
| <br>BAB I: PENDAHULUAN .....                                                        | <br>1     |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....                                                 | 1         |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                                                     | 3         |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                                        | 4         |
| 1.4. Kegunaan Penelitian .....                                                      | 4         |
| <br>BAB II: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN<br>PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..... | <br><br>5 |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Kajian Pustaka.....                               | 5  |
| 2.1.1. Kualitas Layanan.....                           | 5  |
| 2.1.2. <i>Relationship Marketing</i> .....             | 9  |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....                         | 12 |
| 2.2 Rerangka Teoritis.....                             | 16 |
| 2.3. Rerangka Pemikiran.....                           | 17 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis.....                        | 19 |
| 2.5. Hipotesis.....                                    | 21 |
| <br>BAB III: METODE PENELITIAN .....                   | 22 |
| 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....                  | 22 |
| 3.2. Jenis Penelitian.....                             | 22 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel.....                | 22 |
| 3.4. Populasi dan Sampel .....                         | 25 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....                     | 27 |
| 3.6. Alat Analisis .....                               | 27 |
| 3.6.1. Uji Instrumen .....                             | 27 |
| 3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....                         | 30 |
| 3.6.3. Uji Hipotesis .....                             | 33 |
| <br>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....       | 37 |
| 4.1. Gambaran secara Deskriptif dan Induktif .....     | 37 |
| 4.2. Analisis Deskriptif .....                         | 37 |
| 4.3. Analisis Induktif .....                           | 38 |
| 4.3.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas ..... | 39 |

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| 4.3.1.1. Hasil Pengujian Validitas .....              | 39  |
| 4.3.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....            | 41  |
| 4.3.2 Hasil Analisis Data .....                       | 41  |
| 4.3.2.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....           | 41  |
| 4.3.3. Hasil Uji Hipotesis .....                      | 44  |
| 4.4. Pembahasan .....                                 | 47  |
| 4.5. Implikasi .....                                  | 48  |
| BAB V: SIMPULAN DAN SARAN.....                        | 49  |
| 5.1. Simpulan .....                                   | 49  |
| 5.1.1. Keterbatasan Penelitian.....                   | 51  |
| 5.2. Saran.....                                       | 51  |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                   | 53  |
| LAMPIRAN.....                                         | 55  |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE) ..... | 115 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Gambar 1    Kerangka Teoritis.....  | 16      |
| Gambar 2    Kerangka Pemikiran..... | 18      |
| Gambar 3    Model Penelitian .....  | 21      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel I      Pengembangan Hipotesis .....                                 | 19      |
| Tabel II     Definisi Operasional Variabel .....                          | 23      |
| Tabel III    Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan. ....             | 39      |
| Tabel IV    Hasil Pengujian Validitas <i>Relationship Marketing</i> ..... | 40      |
| Tabel V      Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....            | 40      |
| Tabel VI     Hasil Pengujian Reliabilitas.....                            | 41      |
| Tabel VII    Hasil Uji Normalitas .....                                   | 42      |
| Tabel VIII   Hasil Pengujian Multikolinearitas.....                       | 43      |
| Tabel IX     Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....                     | 44      |
| Tabel X      Hasil Uji Hipotesis .....                                    | 45      |
| Tabel XI     Hasil uji F.....                                             | 46      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                           | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran A Tabel Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... | 55      |
| Lampiran B Tabel Uji Asumsi Klasik .....                  | 59      |
| Lampiran C Tabel Uji Hipotesis .....                      | 64      |
| Lampiran D Kuesioner Penelitian .....                     | 66      |
| Lampiran E Jurnal Utama yang Digunakan .....              | 69      |