

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian terhadap hasil kinerja pelayanan terhadap harapan pelanggan.

Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan relatif istimewa terhadap harapan pelanggan. Jika perusahaan melakukan hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada PD.CARINGIN 95 yang beralokasi di Jalan Caringin No 95 Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, sedangkan dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode *survey* dengan cara membagikan kuisioner kepada 150 (seratus lima puluh) orang responden. Kemudian, untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, penulis menggunakan perhitungan statistik dengan metode SPSS versi 14.0.

Hasil penelitian sebagian besar menunjukkan kinerja kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan responden, hal ini dapat dilihat dari upaya pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara pengelola terus berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, diantaranya: dengan cara mengidentifikasi faktor utama kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan lewat riset; mengelola harapan pelanggan dengan baik; meningkatkan kinerja karyawan berkomunikasi. Selain itu, pengelola juga berupaya meningkatkan beberapa hal yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: memberikan pelayanan tepat waktu dan efektif, berupaya menyelesaikan masalah dan menagani keluhan pelanggan dengan cepat, pengelola dan karyawan dituntut untuk memiliki keterampilan dan kecakapan sehingga dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, peduli dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.

Berdasarkan output analisis korelasi, terdapat pengaruh sebesar 68.7% dan sisanya 31.3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa / Pelayanan	7
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	10

2.2.3	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2.5	Manfaat Kualitas Pelayanan	19
2.2.6	Pendekatan Pelayanan Berkualitas	19
	2.2.6.1 <i>Service Triangle</i>	20
	2.2.6.2 <i>Total quality Service</i>	20
2.2.7	Model Kualitas Pelayanan	22
2.2.8	Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan	25
2.3	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	26
	2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
	2.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	28
	2.3.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan	28
	2.3.4 Pengukuran Loyalitas Pelanggan	31
2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	32
2.5	Kerangka Pemikiran	33
2.6	Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	38
	3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
	3.1.2 Jenis Penelitian	38
3.2	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	39
	3.2.1 Variabel Penelitian	39
	3.2.2 Operasional Variabel	39

3.3	Populasi dan Sampel	44
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Sampel	44
3.3.3	Metode Pengambilan Sampel	44
3.3.4	Jumlah Sampel	45
3.3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.6	Alat Analisis	47
3.3.6.1	Uji Validitas	47
3.3.6.2	Uji Reliabilitas	49
3.3.6.3	Analisis Regresi	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	53
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	53
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	55
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli di PD.Caringin 95	55
4.2	Pengujian Hipotesis	56
4.2.1	Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.3	Pembahasan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Konsep Kualitas Pelayanan 11
Gambar 2	<i>Service Quality Model with Gap</i> 24
Gambar 3	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan..... 37
Gambar 4	Pengujian Hipotesis 56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Operasional Variabel 40
Tabel II	Tabel Kuesioner 47
Tabel III	Hasil Uji Validitas 48
Tabel IV	Hasil Uji Reliabilitas 50
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 53
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 54
Tabel VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 55
Tabel VIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli di PD.Caringin 95 55
Tabel IX	Anova 57
Tabel X	Hasil <i>Adjusted R Square</i> 58