

ABSTRACT

Service quality means how big is the different between realitu and customer's hope about the service they get. Service quality will bring influences to the customer's loyalty. The company try to improve the service quality which is making equal the service quality and what the customer's hope about the service. I made research to know what the customer's idea about the service quality and how big its influences to the customer's loyalty. I used JNE (Express Across Nation) in Bandung as the the object research. I used the descriptive analysis method. In order to get datas, I distributed list of questions to the respondents. I used the method SPSS 11.5 version in order to know how big the influences of the service quality ti the customer's loyalty. The result shows that the service quality has big influences to the customer's loyalty about 75,3% and the rest about 24,7% under the influences of the factor. From the output SPSS regression analysis I got sig is 0.00. 0,00 is smaller than 0.05, therefore H0 is refused and H1 is received. This means service quality has significant influences to the customer's loyalty.

Keywords : servive quality, customer loyalty.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima / peroleh. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menyeimbangkan antara dimensi kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan terhadap jasa. Penulis melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada JNE (Express Across Nation) di Bandung. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Dalam mengumpulkan data, penulis membagikan kuesioner kepada responden. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan, penulis menggunakan perhitungan statistik dengan metode SPSS versi 11.5. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 25.3% dan sisanya sebesar 24.7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS analisis regresi diperoleh sig sebesar 0.00. Angka $0.00 < 0.05$, oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata-kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.1.1. Jasa.....	5
2.1.2. Karakteristik Jasa	6
2.1.3. Sifat- Sifat Khusus dari Pemasaran Jasa.....	8
2.1.4 Mengukur Kualitas Jasa	10
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.7. Loyalitas Pelanggan	15
2.1.8 Membangun Loyalitas Pelanggan	17
2.2. Kerangka Pemikiran.....	19
2.3. Pengembangan Hipotesis	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian.....	24
3.2 Metode Penelitian	24
3.2.1 Desain Penelitian.....	24
3.2.2 Populasi dan Sampel	24

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3 Sumber Data	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel	26
3.6 Uji Validitas	32
3.7 Uji Reliabilitas	34
3.8 Uji Regresi	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Karakteristik Responden	38
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	38
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	40
4.2 Pengujian Hipotesis	41
4.3 Pembahasan	43
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	48
5.3 Saran	48
KUESIONER PENELITIAN.....	49
HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS.....	55