

ABSTRACT

Basically, service can be said as act of serving others to fullfill their needs and wants. Level of satisfaction achieved from service that can be measured through what the consumer feel after receiving the service, comparing with their expectation of service quality. This study intended to observe the lack of expected and actual service received by consumers of 'Cyber Park'. Factors to be observed are availability and how easy to find the product, responsibility of quality and pricing, responsibility of product safety, and consumers security. The sampel is about 150 respondent and examined by SPSS 12.00.

Keywords: Quality of services, Loyalty

ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Studi ini untuk melihat kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan oleh pengunjung 'Cyber Park'. Kemudahan dan kelengkapan penyediaan berbagai produk, tanggung jawab atas kualitas dan penetapan harga, serta tanggung jawab atas keamanan barang dan keselamatan pengunjung maupun pembeli merupakan faktor-faktor paling sesuai antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan konsumen pengunjung 'Cyber Park'. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Pengujian dan pengolahan data menggunakan SPSS 12.00.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRACT..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Perbedaan Barang dan Jasa..... | 10 |
| 2.1.1 Jasa | |
| Pengertian Jasa..... | 11 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1.2 | Karakteristik Jasa..... | 12 |
| 2.1.3 | Klasifikasi Jasa..... | 14 |
| 2.2 | Kualitas Layanan | |
| 2.2.1 | Definisi Servqual (Service Quality)..... | 15 |
| 2.2.2 | Dimensi- Dimensi Servqual (Service Quality)..... | 16 |
| 2.2.3 | Kesenjangan-Kesenjangan Pada Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.2.4 | Unusr-Unsur Pelayanan..... | 23 |
| 2.2.5 | Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa..... | 24 |
| 2.3 | Loyalitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.4 | Kerangka Pemikiran..... | 29 |
| 2.5 | Pengembangan Hipotesis..... | 30 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Metode Penelitian..... | 32 |
| 3.2. | Variabel Penelitian dan Operasional Variabel | |
| 3.2.1 | Variabel Penelitian | 33 |
| 3.2.2 | Operasional Variabel..... | 34 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | |
| 3.3.1 | Populasi..... | 41 |
| 3.3.2 | Metode Pengambilan Sampel..... | 42 |
| 3.3.3 | Sumber Data..... | 43 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.5 | Alat Analisis | |
| 3.5.1 | Uji Validitas | 45 |

| | | |
|---------|---|----|
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 3.5.3 | Uji Regresi..... | 48 |
| 3.5.3.1 | Regresi Linier Sederhana..... | 49 |
| 3.5.3.2 | Metode Analisis Regresi Sederhana.. | 49 |
| 3.5.3.3 | Pengujian Hipotesis..... | 50 |
| 3.5.3.4 | Koefisien Determinasi | 51 |
| 3.6 | Analisis Uji Validitas dengan Menggunakan Korelasi Bivariate..... | 52 |
| 3.7 | Analisis Uji Reliabilitas | 58 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | Data | 59 |
| 4.2 | Pengumpulan Data..... | 59 |
| 4.3 | Karakteristik Responden..... | 60 |
| 4.3.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kela..... | 60 |
| 4.3.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 61 |
| 4.3.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi..... | 62 |
| 4.3.4 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas | 63 |
| 4.3.5 | Analisis Pengujian Hipotesis | 64 |
| 4.3.6 | Analisis Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>) Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 66 |
| 4.4 | Implikasi Manajerial..... | 67 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|-------------------------------|----|
| 5.1 | Simpulan..... | 68 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian | 69 |
| 5.3 | Saran | 70 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 71 |
|----------------------------|-----------|

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|---------------|-----------------------------|----------------|
| 1 | Dimensi Servqual | 20 |
| 2 | Service Quality Model | 22 |
| 3 | Kerangka Pemikiran | 30 |
| 4 | Model Hasil Penelitian..... | 35 |

DAFTAR TABEL

| Nama Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| I Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa..... | 10 |
| II Operasional Variabel..... | 35 |
| III Pengujian Validitas Tangibles..... | 52 |
| IV Pengujian Validitas Reliability..... | 53 |
| V Pengujian Validitas Responsiveness..... | 54 |
| VI Pengujian Validitas Assurance..... | 55 |
| VII Pengujian Validitas Empathy..... | 56 |
| VIII Pengujian Validitas Loyalty..... | 57 |
| XI Cronbach Alpha..... | 58 |
| X Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 60 |
| XI Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 61 |
| XII Karakteristik Berdasarkan Frekuensi..... | 62 |
| XIII Kriteria Pengukuran Nilai Jawaban Responden..... | 63 |
| XIV Uji Anova <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> | 64 |
| XV Model Summary..... | 66 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul Lampiran |
|----------|-------------------------|
| A | Kuesioner |
| B | PENGUJIAN VALIDITAS |
| C | PENGUJIAN RELIABILITAS |
| D | KARAKTERISTIK RESPONDEN |
| E | PENGUJIAN HIPOTESIS |