

ABSTRAK

Penulisan ini berlatar belakang, bahwa sekarang semakin majunya usaha *digital printing* di Bandung serta ketatnya persaingan antar perusahaan *digital printing* di Bandung. Hal ini membuat penulis tertarik untuk membahas apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal yang diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa *Digital Printing* PIXEL, yang respondennya diambil dari pelanggan jasa *Digital Printing* PIXEL yaitu mahasiswa mahasiswi Universitas Kristen Maranatha yang pernah menggunakan jasa *Digital Printing* PIXEL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa *Digital Printing* PIXEL mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata-kata kunci : kualitas layanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The background of this analysis based on the development of digital printing business in Bandung and the tight competition between digital printing companies. This background attract analyst to discuss about the effect of customer service quality to customer loyalty at PIXEL Digital Printing. The respondent are the customer of PIXEL Digital Printing, they are the students of Maranatha Christian University who had been used the service of PIXEL Digital Printing. The result of this analysis shows that customer service quality at PIXEL Digital Printing affect the customer loyalty.

Keyword : service quality, customer loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTES.....	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.1.1. Jasa	8
2.1.2. Karakteristik Jasa	8

2.1.3. Sifat-Sifat Khusus dari Pemasaran Jasa	10
2.1.4. Mengukur Kualitas Jasa	12
2.1.5. Kualitas Pelayanan	14
2.1.6. Mengukur Kualitas Pelayanan	15
2.1.7. Loyalitas Pelanggan	18
2.1.8. Membangun Loyalitas Pelanggan	19
2.2. Kerangka Pemikiran	21
2.3. Pengembangan Hipotesis	24
 BAB III METODE PENELITIAN	 25
3.1. Objek Penelitian	25
3.2. Metode Penelitian	25
3.2.1. Desain Penelitian	25
3.2.2. Populasi dan Sampel	25
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	26
3.3. Sumber Data.....	27
3.4. Metode Pengumpulan Data	27
3.5. Definisi Operasional Variabel	27
3.6. Uji Validitas	30
3.7. Uji Reliabilitas	32
3.8. Uji Regresi	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Karakteristik Responden	35
4.2. Hasil Pengujian Hipotesis	41
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Keterbatasan Penelitian	46
5.3. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel I	Definisi Operasionalisasi Variabel	28
Tabel II	Skala Likert	30
Tabel III	Tabel Pearson Correlation SERVQUAL	31
Tabel IV	Tabel Pearson Correlation CUSTLOY	32
Tabel V	Tabel Cronbach's Alpha	33
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	36
Tabel VIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	37
Tabel IX	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel X	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel XI	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel XII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Atau Tidak Menggunakan Jasa Digital Printing PIXEL	41
Tabel XIII	Model Summary Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	41
Tabel XIV	ANOVA Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	42
Tabel XV	Coefficients Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Hasil Uji Validitas	49
Lampiran B	Hasil Uji Reliabilitas	51
Lampiran C	Karakteristik Responden	53
Lampiran D	Hasil Uji Regresi	55
Lampiran E	Kuesioner	56
Lampiran F	Data Kuesioner	62