

## **ABSTRACT**

The background of this analysis based on the development of field futsal business in Bandung and the tight competition between field futsal companies. This background attract analyst to discuss about the effect of customer service quality to customer loyalty at METEOR ARENA LINGKAR SELATAN. The respondent are the customer of METEOR ARENA LINGKAR SELATAN, they are customer who had been used the service of METEOR ARENA LINGKAR SELATAN. The result of this analysis shows that customer service quality at METEOR ARENA LINGKAR SELATAN affect the customer loyalty.

Keyword : service quality, customer loyalty

## ABSTRAK

Penulisan ini berlatar belakang, bahwa sekarang semakin majunya usaha *Lapang Futsal* di Bandung serta ketatnya persaingan antar perusahaan *Lapang Futsal* 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 *Meteor Arena Lingkar Selatan*, yang respondennya diambil dari pelanggan jasa *Meteor Arena Lingkar Selatan* yaitu Para pelanggan yang pernah menggunakan jasa *Meteor Arena Lingkar Selatan*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa *Meteor Arena Lingkar Selatan* mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata-kata kunci : kualitas layanan, loyalitas pelanggan

## 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 .....  | 3 |
| 1.3.Tujuan Penelitian .....     | 4 |
| 1.4.Kegunaan Penelitian .....   | 4 |

|                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------|---|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN |   |
| HIPOTES.....                                                  | 6 |
| 2.1. Kajian Pustaka .....                                     | 6 |
| 2.1.1. Jasa .....                                             | 6 |
| 2.1.2. Karakteristik Jasa .....                               | 7 |

|                                                     |        |
|-----------------------------------------------------|--------|
| 2.1.3. Sifat-Sifat Khusus dari Pemasaran Jasa ..... | 9      |
| 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 .....          | 16     |
| 2.2. Kerangka Pemikiran .....                       | 18     |
| 2.3. Pengembangan Hipotesis .....                   | 21     |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN .....                 | <br>23 |
| 3.1. Objek Penelitian .....                         | 23     |
| 3.2. Metode Penelitian .....                        | 23     |
| 3.2.1. Populasi dan Sampel .....                    | 24     |
| 3.2.2. Teknik Pengambilan Sampel .....              | 24     |
| 3.3. Sumber Data.....                               | 25     |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....                  | 25     |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel .....            | 25     |
| 3.6. Uji Validitas .....                            | 31     |
| 3.7. Uji Reliabilitas .....                         | 33     |
| 3.8. Uji Regresi .....                              | 34     |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... | 37 |
| 4.1. Karakteristik Responden .....           | 37 |
| 4.2. Hasil Pengujian Hipotesis .....         | 43 |
| 4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....       | 46 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....             | 47 |
| 5.1. Kesimpulan .....                        | 47 |
| 5.2. Saran .....                             | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         | 49 |
| LAMPIRAN .....                               | 52 |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                                              |    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I    | Definisi Operasionalisasi Variabel .....                                                                     | 27 |
| Tabel II   | Tabel Koesioner .....                                                                                        | 31 |
| Tabel III  | Tabel Hasil Uji Validitas.....                                                                               | 31 |
| Tabel IV   | Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....                                                                            | 34 |
| Tabel V    | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                                                | 35 |
| Tabel VI   | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....                                               | 39 |
| Tabel VII  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan .....                                              | 40 |
| Tabel VIII | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                           | 41 |
| Tabel IX   | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                               | 41 |
| Tabel X    | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                      | 42 |
| Tabel XI   | Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Atau Tidak Menggunakan Jasa<br>METEOR ARENA LINGKAR SELATAN ..... | 43 |
| Tabel XII  | ANOVA Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan<br>terhadap Loyalitas Pelanggan .....                            | 44 |
| Tabel XIII | Model Summary Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap<br>Loyalitas Pelanggan .....                    | 45 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                         |    |
|------------|-----------------------------------------|----|
| Lampiran A | Koesioner.....                          | 52 |
| Lampiran B | Hasil Perhitungan sampel.....           | 59 |
| Lampiran C | Uji validitas dan Uji Reliabilitas..... | 63 |
| Lampiran D | Hasil Uji Regresi .....                 | 76 |
| Lampiran E | Hasil Pengujian Hipotesis.....          | 56 |
| Lampiran F | Hasil Perhitungan SPSS.....             | 80 |