

ABSTRACT

This study aims to determine the effect on Quality of Service Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediating Variable. Quality of care is the difference between expectations of service received by consumers with satisfaction the fact of service received by consumers. Meanwhile, consumer loyalty is a deep conviction to repurchase a product or service either regularly and refer it to others to use your products or services. To obtain the information needed, the authors deploy questionnaires to 162 respondents in which respondents are ever using the services of Trans Travel Day. From the data already obtained are the influence of service quality on customer loyalty by 48.50% and the remaining 51.50% influenced by other factors.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, and Loyalty consumers

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi. Kualitas pelayanan merupakan selisih antara harapan pelayanan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan kepuasan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Sedangkan loyalitas konsumen adalah keyakinan mendalam untuk membeli kembali suatu produk atau jasa baik itu secara teratur dan mereferensikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, penulis menyebarkan kuisisioner kepada 162 responden di mana respondennya adalah yang pernah menggunakan jasa Day Trans Travel. Dari data yang sudah didapat terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen sebesar 48,50% dan sisanya 51,50% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
BAB II Tinjauan Pustaka	8
2.1. Kualitas Layanan	8
2.1.1. Pengertian Jasa	8

2.1.2. Karakteristik Jasa	9
2.1.3. Sifat- Sifat Khusus dari Pemasaran Jasa.....	11
2.1.4. Aspek Sukses Industri Jasa.....	13
2.1.5. Mengukur Kualitas Jasa.....	14
2.2. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.1. Beberapa Definisi	15
2.2.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
2.2.3. Proses Kepuasan Pelanggan	22
2.2.4. Strategi Kepuasan Pelanggan	23
2.3. Loyalitas Pelanggan	26
2.3.1. Pengertian Loyalitas.....	26
2.3.2. Membangun Loyalitas Pelanggan	27
2.4. Kerangka Pemikiran	30
2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan	30
2.4.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan	31
2.5. Hipotesis Penelitian	33
2.6. Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Objek Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian	34
3.2.1. Desain Penelitian	34
3.2.2. Populasi dan sampel	34

3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3. Sumber Data.....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5. Definisi Operasionalisasi Variable.....	36
3.6. Uji Validitas.....	42
3.7. Uji Reliabilitas.....	42
3.8. Uji Regresi	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Karakteristik Responden.....	45
4.2. Uji Deskriptif Variable	51
4.2.1. Tanggapan Responden	51
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	66
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	69
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	37
Tabel 3.2.	Skala Likert.....	42
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	46
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan....	47
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Atau Tidak Menggunakan Jasa Travel Day Trans.....	50
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan pada Travel Day Trans	51
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel Day Trans.....	57
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen pada Travel Day Trans.....	63
Tabel 4.10.	Uji Validitas Awal	67
Tabel 4.11.	Uji Validitas Akhir	68
Tabel 4.12.	Hasil Uji Reliabilitas	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
Gambar 2. Diagram Proses Kepuasan Pelanggan.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 KUESIONER
- Lampiran 2 UJI VALIDITAS AWAL
- Lampiran 3 UJI REGRESI
- Lampiran 4 REGRESSION
- Lampiran 5 OUTPUT DESK
- Lampiran 6 DATA MENTAH