

## **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 Bank UOB Buana Jl.Jamika 22. 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 16.00. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 89,1% dan sisanya sebesar 10,9% 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

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,               DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	5
2.1.1 Jasa atau Pelayanan (Service) .....	5
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa .....	6
2.1.3 Klasifikasi Jasa / Pelayanan .....	10
2.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11

2.2.2	Konsep Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.3	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.3	Loyalitas Konsumen .....	20
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	20
2.3.2	Perkembangan Loyalitas Pelanggan .....	21
2.3.3	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3.4	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan .....	26
2.3.5	Strategi meningkatkan loyalitas .....	28
2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .	30
2.5	Kerangka Pemikiran .....	31
2.6	Hipotesis .....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian .....	39
3.1.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
3.1.2	Jenis Penelitian .....	40
3.2	Variabel Penelitian .....	40
3.2.1	Variabel Penelitian .....	40
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	41
3.3	Populasi dan Sampel .....	45
3.3.1	Populasi .....	45
3.3.2	Kriteria Pemilihan Sampel .....	45

3.3.3	Metode Pengambilan Sampel .....	46
3.3.4	Jumlah Sampel .....	46
3.3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.3.6	Alat Analisis	48
3.4	Rancangan Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	48
3.4.1	Uji Validitas & Reliabilitas .....	49
3.4.2	Uji Regresi .....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Penelitian .....	55
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	57
4.2	Pengujian Hipotesis	57
4.3	Pembahasan	58
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	60
5.2	Saran .....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
<b>Tabel I</b>	Opersionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	42
<b>Tabel II</b>	Opersionalisasi Variabel .....	45
<b>Tabel III</b>	Tabel Kuesioner.....	48
<b>Tabel IV</b>	Hasil Uji Validitas.....	49
<b>Tabel V</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	51

## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1</b>	Konsep Kualitas Pelayanan .....	14
<b>Gambar 2</b>	Model Konsep Kualitas Pelayanan .....	19
<b>Gambar 3</b>	Empat Jenis Loyalitas .....	26
<b>Gambar 4</b>	Kerangka pemikiran .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran A</b>	Kuisisioner
<b>Lampiran B</b>	Hasil Coding
<b>Lampiran C</b>	Uji Validitas
<b>Lampiran D</b>	Uji Reliability