

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan akan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting mengingat bahwa pelanggan yang loyal akan kembali mempergunakan jasa tersebut dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan, karena persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tersebut dibentuk dan dipengaruhi oleh pelanggan lain.

Hasil penelitian sebagian besar menunjukkan kinerja kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan responden, hal ini dapat dilihat dari upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan dimensi kualitas pelayan. BOMB CAR WASH telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang cukup baik kepada pelanggannya, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan yang mendapat penilaian baik dan kurang baik/rendah.

Berdasarkan output analisis korelasi, terdapat pengaruh yang cukup kuat dan searah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil tersebut diperoleh dari angka korelasi sebesar 0.358. Dari output SPSS, diperoleh koefisien determinan sebesar 0.106 atau sama dengan 10.6%. Hal tersebut berarti, bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 10.6%. Dan terdapat kesenjangan sebesar 89.4% yang merupakan kontribusi variabel lain di luar penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan. Dari output SPSS analisis regresi, diperoleh angka signifikansi (Sig) sebesar 0,000. Angka 0,000 ini kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>).....	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa / Pelayanan.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9

2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.6 Pendekatan Pelayanan Berkualitas.....	20
2.2.6.1 <i>Service Triangle</i>	20
2.2.6.2 <i>Total Quality Service</i>	21
2.2.7 Model Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.8 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.9 Biaya Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.10 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Yang Buruk.....	26
2.2.11 Strategi Kualitas Pelayanan.....	27
2.3 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	30
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.2 Perkembangan Loyalitas Pelanggan.....	31
2.3.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	35
2.3.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	37
2.3.5 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	37
2.3.6 Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	39
2.3.7 Strategi Meningkatkan Loyalitas.....	40
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	42
2.5 Kerangka Pemikiran.....	43
2.6 Hipotesis.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	50
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
3.1.2 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	51
3.2.1 Variabel Penelitian	51
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	58
3.3.1 Kriteria Pemilihan Sampel.....	58
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	58
3.3.3 Jumlah Sampel.....	58
3.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.3.5 Alat Analisis.....	60
3.3.5.1 Uji Validitas.....	60
3.3.5.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.3.5.3 Uji Regresi.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	66
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa BOMB CAR WASH.....	68

4.2 Pengujian Hipotesis.....	68
4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis.....	69
4.3 Pembahasan.....	72

BAB V KEIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
Gambar 2 Model Konsep Kualitas Pelayanan.....	18
Gambar 3 Empat Jenis Loyalitas.....	37
Gambar 4 Pengujian Hipotesis.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Operasional Variabel.....	54
Tabel II Tabel Kuesioner.....	60
Tabel III Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel IV Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Tabel VIII Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa BOMB CAR WASH.....	68
Tabel IX Anova.....	70
Tabel X Hasil Adjusted R Square.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Perhitungan Sampel

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Metode Analisis Regresi Sederhana

Lampiran 5. Hasil Perhitungan Data SPSS

Lampiran 6. Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi

Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan