

ABSTRACT

Service quality means how big is the different between reality and customer's hope about the service they get. Service quality will bring influences to the customer's loyalty. The company try to improve the service quality which is making equal the service quality and what the customer's hope about the service. Reseachar made this research to know what the customer's respone about the service quality and how big its influences to the customer's loyalty. Reseachar used Auto Bridal Surya Sumantri Bandung as the object research. Reseachar used the descriptive analysis method. In order to get the datas, Reseachar distributed lists of questions to the respondents. Reseachar used the method SPSS 17.00 version in order to know how big the influences of the service quality to the customer's loyalty. The result shows that the service quality has big influences to the customer's loyalty about 16,4% and the rest about 83.6% under the influences of other factor. From the output SPSS regression analysis Reseachar got sig value is 0,01. 0.01 is smaller than 0.05, therefore H0 is refused and H1 is received. This means service quality has significant influences to the customer's loyalty.

Keywords : service quality, customer loyalty.

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 Auto Bridal Surya Sumantri Bandung. 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 17.00. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 16.4% dan sisanya sebesar 83.6% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS analisis regresi diperoleh sig sebesar 0.01. Angka $0.01 < 0.05$, 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 JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 5

2.1	Kajian Pustaka	5
2.1.1	Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	5
2.1.2	Klasifikasi Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>).....	6
2.1.3	Karakteristik Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	7
2.1.4	Kategori Bauran Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>).....	8
2.1.5	Kualitas Pelayanan(<i>Service Quality</i>).....	9
2.1.6	Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.1.7	Manfaat Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.1.8	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	11
2.1.9	Karakteristik Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	12
2.1.10	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	12
2.1.11	Dimensi Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	15
2.2	Model Penelitian	15
2.3	Pengembangan Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		17
3.1	Objek Penelitian	17
3.2	Jenis Penelitian	17
3.3	Operasional Variabel.....	18
3.4	Populasi dan Sampel	21
3.4.1	Populasi	21
3.4.2	Sampel.....	21
3.4.3	Metode Pengambilan Sampel.....	21
3.5	Teknik Pengumpulan data.....	23

3.6	Analisis Data	24
3.6.1	Uji validitas	24
3.6.2	Uji Reliabilitas	25
3.6.3	Analisa Koefisien Korelasi	26
3.6.4	Analisa Regresi	27
3.6.5	Uji Signifikansi	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Hasil Penelitian	30
4.1.1	Karakteristik Responden	30
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
4.1.2.1	Pengujian Validitas.....	32
4.1.2.2	Pengujian Reliabilitas.....	38
4.1.3	Analisa Regresi Korelasi Dan Hipotesa.....	46
4.1.3.1	Analisa Regresi Korelasi	46
4.1.3.2	Uji Hipotesa.....	46
4.1.3.3	Rumusan Penelitian	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		49
5.1	Simpulan	49
5.2	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN.....		54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
----------	--	----

DAFTAR TABEL

Tabel I	Variabel Operasional	19
Tabel II	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	27
Tabel III	Statistik Responden	30
Tabel IV	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	31
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	31
Tabel VII	Hasil Validitas Dimensi <i>Tangible</i>	33
Tabel VIII	Hasil Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	34
Tabel IX	Hasil Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel X	Hasil Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	36
Tabel XI	Hasil Validitas Dimensi <i>Emphaty</i>	36
Tabel XII	Hasil Validitas Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	37
Tabel XIII	Hasil Reliabilitas untuk <i>Tangible</i>	40
Tabel XIV	Hasil Reliabilitas untuk <i>Reliability</i>	41
Tabel XV	Hasil Reliabilitas untuk <i>Responsiveness</i>	42
Tabel XVI	Hasil Reliabilitas untuk <i>Assurance</i>	43
Tabel XVII	Hasil Reliabilitas untuk <i>Emphaty</i>	44
Tabel XVIII	Hasil Reliabilitas untuk Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel XIX	Tabel Regresi Korelasi.....	46
Tabel XX	Tabel Annova	47
Tabel XXI	Tabel Koefisien Regresi.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian	54
Lampiran B	Hasil Perhitungan Responden	57
Lampiran C	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas serta Hasil SPSS	59