

## ABSTRACT

*This study aims to analyze and prove the influence of the quality of the service user customer loyalty terhadap Stilodot Stationery & copy center.*

*The research was carried out by using descriptive research method. The data in this study were collected through a questionnaire distributed to the consumer respondents Stilodot Stationery & copy center as much as 150 respondents. Operational variables used in this study is the independent variable is the quality of service, while the dependent variable is customer loyalty. The statistical method used is a simple regression test with SPSS 17.0.*

*Based on calculations show that the variables of service quality on customer loyalty is significant. Adjusted R square 0.587 indicates that 58.7% of the variance is consumer loyalty can be explained by the variables of quality of service (independent variables), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. While the remaining 0.413 indicates that 41.3% is explained by other factors not examined in this study.*

**Keyword** : *Quality Service and Customer Loyalty.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa Stilodot Stationery & copy center.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan pada responden konsumen Stilodot Stationery & copy center sebanyak 150 responden. Operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan. Metode statistik yang digunakan adalah uji regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 17.0.

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah signifikan. Adjust *R square* 0.587 menunjukkan bahwa 58.7 % dari varian loyalitas konsumen adalah bisa dijelaskan oleh variabel dari kualitas pelayanan ( variabel independen ), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan sisanya 0.413 menunjukkan bahwa 41,3 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Laporan Penelitian .....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	 8
2.1 Jasa / Pelayanan .....	8
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	9

2.1.2	Klasifikasi Jasa .....	13
2.1.3	Kategori Proses Jasa .....	14
2.2	Kualitas Layanan .....	17
2.2.1	Definisi Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	17
2.2.2	Dimensi-dimensi Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	19
2.2.3	Kesenjangan-kesenjangan pada Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.4	Strategi Pemasaran Jasa .....	24
2.2.4.1	The Service Marketing Triangle .....	24
2.2.4.2	Mengelola Perbedaan Jasa .....	26
2.2.4.3	Mengelola Produktifitas Jasa .....	27
2.3	Loyalitas Pelanggan .....	28
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	35
2.5	Penelitian Terdahulu .....	35
2.5.1	Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
2.6	Model Penelitian .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
3.1	Objek Penelitian .....	40
3.2	Jenis Penelitian .....	41
3.3	variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	42
3.3.1.	Variabel Penelitian .....	42
3.3.2.	Operasional Variabel .....	43
3.4	Populasi dan sampel .....	48
3.4.1.	Populasi .....	48

3.4.2. Sampel.....	48
3.4.3. Metode Pengambilan Sampel.....	49
3.4.4. Sumber data.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6 Alat Analisis.....	52
3.6.1 Uji Validitas .....	52
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.6.3 Uji Regresi .....	54
3.6.3.1 Regresi Linier Sederhana.....	55
3.6.3.2 Metode Analisis Regresi Sederhana .....	56
3.6.3.3 Uji F.....	56
3.6.3.4 Uji t.....	57
3.7 Statistik Deskriptif Variabel .....	58
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.8.1 Uji Multikolinearitas.....	59
3.8.2 Uji Normalitas .....	60
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	61
3.9 Pengujian Hipotesis.....	62
3.10 Koefisien Determinasi.....	63
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
4.1. Data .....	64
4.2. Pengumpulan Data .....	64
4.3. Karakteristik Responden .....	64
4.3.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65

4.3.2. Berdasarkan Usia .....	66
4.3.3. Berdasarkan Frekuensi kunjungan.....	67
4.3.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	68
4.3.5. Tabulasi Hasil Kuesioner.....	69
4.3.6. Uji Asumsi Klasik .....	90
4.3.6.1. Uji Normalitas .....	90
4.3.6.2. Multikolinearitas .....	91
4.3.6.3. Heteroskedastisitas .....	92
4.3.7. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	93
4.3.7.1. Hasil Pengujian Validitas .....	93
4.3.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	95
4.3.8. Statistik Deskriptif dan Uji Korelasi Antar Konstruk .....	97
4.3.9. Analisis Pengujian Hipotesis .....	98
▪ Pembahasan.....	99
4.3.10. Analisis Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Implikasi Manajerial .....	102
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	103
5.4 Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	67
Tabel 4.4 Kriteria Pengukuran Nilai Jawaban Responden.....	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 1.....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 2.....	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 3.....	70
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 4.....	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 5.....	71
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 6.....	72
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 7.....	73
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 8.....	73
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 9.....	74
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 10.....	75
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 11 .....	75
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 12.....	76
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 13.....	77
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 14.....	77
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 15.....	78

Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 16.....	79
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 17.....	79
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 18.....	80
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 19.....	81
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 20.....	81
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 21 .....	82
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 22.....	83
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 23.....	83
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 24.....	84
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 25.....	85
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 26.....	85
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap pernyataan 27.....	86
Tabel 4.32	Rekapitulasi Tabulasi Hasil kuesioner .....	87
Tabel 4.33	Multikolinearitas .....	91
Tabel 4.34	Hasil Uji Validitas .....	93
Tabel 4.35	Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 4.36	Statistik Deskriptif.....	97
Tabel 4.37	Korelasi Antar Konstruk .....	97
Tabel 4.38	Persamaan Regresi.....	98
Tabel 4.39	Koefisien Determinasi .....	100



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Perbedaan barang dan Jasa .....	12
Gambar 2.2 Model Gap Kualitas Pelayanan.....	22
Gambar 2.3 Service Marketing Triangle .....	25
Gambar 2.4 Unsur-unsur Loyalitas.....	33
Gambar 2.5 Model Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	90
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas.....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	87
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	100
Lampiran 3 Hasil UjiValiditas.....	106
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitass.....	114
Lampiran 5 Kharakteristik Responden.....	117
Lampiran 6 Pengujian Hipotesis.....	119