

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 menggunakan jasa tersebut dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan, karena persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tersebut dibentuk dan dipengaruhi oleh pelanggan lain.

Perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menyeimbangkan antara dimensi kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan terhadap jasa. Hal ini dilakukan perusahaan, agar kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat terwujud.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada QUIKSILVER yang berlokasi di Paris Van Java Resort Lifestyle Place Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, sedangkan dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode survey dengan cara membagikan kuesioner kepada 105 (seratus lima) orang responden. Kemudian, untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, penulis menggunakan perhitungan statistik dengan metode SPSS versi 14.00.

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 pelayanan. QUIKSILVER 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. Hasil tersebut diperoleh dari angka korelasi sebesar 0.477. Dari output SPSS, diperoleh koefisien determinan sebesar 0.189 atau sama dengan 18.9%. Hal tersebut berarti, bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 18.9%. Dan terdapat kesenjangan sebesar 81.1% 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.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	10

2.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.6 Pendekatan Pelayanan Berkualitas.....	21
2.2.6.1 <i>Service Triangle</i>	21
2.2.6.2 <i>Total Quality Service</i>	22
2.2.7 Model Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.8 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.9 Biaya Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.10 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Yang Buruk.....	28
2.2.11 Strategi Kualitas Pelayanan.....	29
2.3 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	32
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	32
2.3.2 Perkembangan Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	41
2.3.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	44
2.3.5 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	45
2.3.6 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	47
2.3.8 Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	59
2.3.9 Strategi Meningkatkan Loyalitas.....	61
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	63
2.5 Kerangka Pemikiran.....	64

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	72
-----------------------------	----

3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	72
3.1.2 Jenis Penelitian.....	73
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	73
3.2.1 Variabel Penelitian	73
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	74
3.3 Populasi dan Sampel.....	78
3.3.1 Kriteria Pemilihan Sampel.....	78
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	78
3.3.3 Jumlah Sampel.....	78
3.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	79
3.3.5 Alat Analisis.....	80
3.3.5.1 Uji Validitas.....	80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	86
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	87
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	88
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa QUIKSILVER.....	88
4.2 Pengujian Hipotesis.....	89
4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis.....	89
4.3 Pembahasan.....	91

BAB V KEIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
Gambar 2.2 Metode Konsep Kualitas Pelayanan.....	23
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa.....	25
Gambar 2.4 <i>Design Cutomer Loyalty</i>	43
Gambar 2.5 Empat Jenis Loyalitas.....	45
Gambar 2.6 Piramida Loyalitas.....	50
Gambar 2.7 Tingkatan Loyalitas.....	52
Gambar 2.8 <i>Profit Generator System</i>	58
Gambar 2.9 Paradigma Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70
Gambar 4.1 Model Penelitian.....	89

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. Surat Pernyataan Kuesioner Penelitian

Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan