

ABSTRACT

Marketing Experts have already examined the relationship of service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. They have observed in products and services. Generally, they got the same result. The result is influenced by time, place, and condition. Private lesson gets big attention from students parents because it is related with their children's education. The purposes of private lesson are customer satisfaction and customer loyalty. They are related to service quality. Based on all the problems about private lesson ,the writer try to observe service quality, customer satisfaction, and customer loyalty on Excellent Privat Les, in Bandung. There is a relation between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. The aims of observation are observe the relation between service quality and customer loyalty, the relation between service quality and customer satisfaction, the relation between customer satisfaction and customer loyalty, and the relation between service quality and customer loyalty. The factor of mediation is satisfaction. The Populations of the observation are Excellent Privat Les's Customers. The datas are 50 customers' questionnaire. The method is purposive sampling. The datas have already analysed by Path Analysis.

Keywords : Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty.

ABSTRAK

Hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan telah banyak diteliti oleh ahli pemasaran, baik pada produk maupun jasa. Secara umum hasil yang diperoleh pun relatif sama, namun berbeda untuk setiap waktu, tempat dan kondisi. Les privat banyak mendapat perhatian besar dari orang tua murid sekolah, karena menyangkut dengan pendidikan anak-anak mereka. Les privat tentu saja memiliki tujuan akhir kepuasan dan loyalitas pelanggan serta memiliki hubungan yang erat dengan kualitas layanan yang disediakan. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis mencoba melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Excellent Privat Les, Bandung. Penelitian inipun membuktikan bahwa adanya hubungan antara ketiga variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, apakah kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, apakah kepuasan pelanggan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, dan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan: kepuasan sebagai faktor mediasi. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Excellent Privat Les yang pernah memanfaatkan program layanan Excellent Private Les. Data pada penelitian ini diambil dari penyebaran kuesioner terhadap 50 orang pelanggan. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang deroleh kemudian dianalisis dengan menggunakan *Path Analysis*.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Kata Pengantar	iv
<i>Abstract</i>	vii
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	9
2.2 Jasa	10
2.2.1 Klasifikasi Jasa	11
2.2.2 Karakteristik Jasa	12

2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa	13
2.2.4 Strategi Pemasaran Jasa	15
2.3. Loyalitas	17
2.3.1 Dimensi Loyalitas	17
2.3.2 Tahapan Loyalitas	18
2.4 Membangun Loyalitas	20
2.4.1 Kualitas Layanan (Kualitas Jasa)	20
2.4.1.1 Dimensi Kualitas Jasa	21
2.4.1.2 Mengelola Kualitas Jasa	23
2.4.2 Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.2.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	26
2.4.2.3 Tips Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	27
2.5 Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas.....	30
2.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..	31
2.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5.4 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Factor Mediasi	33
2.6 Kerangka Pemikiran	34
2.7 Pengembangan Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	40
----------------------------	----

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
3.1.2 Struktur Organisasi	42
3.2 Jenis Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Operasional Variabel	48
3.6 Uji Pendahuluan	53
3.6.1 Uji Validitas Menggunakan CFA	53
3.6.2 Hasil Pengujian Validitas Menggunakan CFA	55
3.6.3 Uji Reliabilitas	58
3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas	59
3.6.5 Uji Outlier	60
3.6.6 Uji Asumsi Klasik	62
3.6.6.1 Uji Multikolonieritas	63
3.6.6.2 Uji Normalitas	65
3.6.6.3 Uji Heteroskedastisitas	66
3.7 Analisis Data	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	70
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Responden	71
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	72
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah	73
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu	74
4.2 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	74
4.2.1 Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Atribut Jasa	74
4.2.2 Hasil Pengujian Hipotesis-1 (H1)	76
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis-2 (H2)	78
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.4 Ringkasan Hasil Penelitian	84

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	87
----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

2.1	Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa	16
2.2	Kerangka Pemikiran	36
3.1	Struktur Organisasi Excellent Privat Les	44
4.1	Model Penelitian	75

DAFTAR TABEL

3.1	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	49
3.2	Pengujian Kecukupan Sampel	55
3.3	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	56
3.4	<i>Cronbach Alpha</i>	60
3.5	Hasil Uji Outlier	62
3.6	Hasil Uji Multikolineritas	64
3.7	Hasil Uji Normalitas	65
3.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Responden	71
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah	73
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu	74
4.7	Tingkat Kepentingan Atribut	75
4.8	Koefisien Regresi H1	76
4.9	Pengujian Model secara Keseluruhan H1	77
4.10	Koefisien Regresi H2	78
4.11	Pengujian Model Secara Keseluruhan H2	79
4.12	Model Summary	80
4.13	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Uji *Confirmatory Factor Analysis*, Reabilitas, dan Uji Asumsi Klasik

Lampiran 3 : Analisis Regresi

Lampiran 4 : Karakteristik Responden