

## ABSTRAK

Saat ini persaingan semakin gencar dilakukan oleh banyak perusahaan baik perusahaan lama maupun perusahaan baru agar mampu bertahan. Perusahaan harus mampu mempunyai daya saing yang tinggi dan keunggulan kompetitif untuk memuaskan pelanggan. Tujuan akhir dari semua strategi yang dilakukan perusahaan adalah untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang dicapai dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik. Loyalitas adalah sesuatu yang berharga yang sulit untuk didapatkan apabila perusahaan tidak dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis mengenai ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Blitzmegaplex Bandung”. Peneliti menggunakan metode survei dengan analisis regresi sederhana. Yang dimana sebelum pengujian hipotesa peneliti melakukan beberapa uji pendahuluan yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas. Penelitian ini menggunakan sampel secara *non probability sampling*. Dari hasil pengujian hipotesis yang diperoleh dengan menggunakan metode regresi sederhana diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang signifikan. Hasil Adjusted R Square menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 29,8%.

Kata kunci : Kualitas pelayanan dan Loyalitas pelanggan.

# DAFTAR ISI

Halaman

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>         | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>      | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>    | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b> | <b>x</b>   |

## **BAB I. PENDAHULUAN**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....     | 1  |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....          | 8  |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian ..... | 9  |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....           | 9  |
| 1.5. Asumsi dan Batasan Penelitian..... | 10 |
| 1.6. Kerangka Pemikiran.....            | 10 |
| 1.7. Sistematika Penulisan.....         | 17 |

## **BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 2.1. Pengertian Pemasaran.....           | 19 |
| 2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran..... | 20 |
| 2.3. Pengertian Bauran Pemasaran.....    | 21 |
| 2.4. Pengertian Pelayanan.....           | 24 |
| 2.4.1. Karakteristik Pelayanan.....      | 25 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....                            | 26 |
| 2.5.1. Penentu Kualitas Pelayanan.....                             | 27 |
| 2.6. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....                           | 28 |
| 2.6.1. Tahap-tahap Loyalitas.....                                  | 29 |
| 2.6.2. Karakteristik Pelanggan yang Loyal.....                     | 31 |
| 2.6.3. Keuntungan dari Pelanggan yang Loyal.....                   | 32 |
| 2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 32 |
| 2.8. Pengembangan Hipotesis.....                                   | 33 |

### **BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 3.1. Metodologi Penelitian.....         | 34 |
| 3.1.1. Desain Penelitian.....           | 34 |
| 3.1.2. Operasional Variabel.....        | 35 |
| 3.1.3. Populasi dan Sampel.....         | 39 |
| 3.1.3.1. Kriteria Pemilihan Sampel..... | 39 |
| 3.1.3.2. Metode Pengambilan Sampel..... | 40 |
| 3.1.3.3. Jumlah Sampel.....             | 40 |
| 3.1.4. Teknik Pengumpulan Data.....     | 40 |
| 3.1.5. Uji Pendahuluan.....             | 42 |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 3.1.5.1. Uji Validitas.....            | 42 |
| 3.1.5.1.1. Hasil Uji Validitas.....    | 43 |
| 3.1.5.1.1.1. Tangibel.....             | 43 |
| 3.1.5.1.1.2. Reliability.....          | 44 |
| 3.1.5.1.1.3. Responsiveness.....       | 45 |
| 3.1.5.1.1.4 Assurance.....             | 45 |
| 3.1.5.1.1.5. Empathy.....              | 46 |
| 3.1.5.1.1.6. Loyalty.....              | 47 |
| 3.1.5.2. Uji Reliabilitas.....         | 47 |
| 3.1.5.2.1. Hasil Uji Reliabilitas..... | 48 |
| 3.1.6. Teknik Pengolahan Data.....     | 49 |

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Karakteristik Responden.....                                                   | 51 |
| 4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                       | 51 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                | 52 |
| 4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                 | 53 |
| 4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa<br>di Blitzmegaplex..... | 54 |
| 4.2. Pengujian Hipotesis.....                                                       | 55 |
| 4.2.1. Hasil Pengujian Hipotesis.....                                               | 55 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 4.3. Pembahasan..... | 57 |
|----------------------|----|

## **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

|                    |    |
|--------------------|----|
| 5.1. Simpulan..... | 64 |
| 5.2. Saran.....    | 65 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                         | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1. Operasional Variabel.....                                                    | 36      |
| Tabel 3.2. Tabel Kuesioner.....                                                         | 42      |
| Tabel 3.3. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible).....           | 44      |
| Tabel 3.4. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan (Reliability).....        | 44      |
| Tabel 3.5. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan (Responsiveness).....     | 44      |
| Tabel 3.6. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan (Assurance).....          | 44      |
| Tabel 3.7. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan (Empathy).....            | 44      |
| Tabel 3.8. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan (Loyalty).....            | 44      |
| Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabilitas.....                                                  | 48      |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                       | 51      |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                | 51      |
| Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                 | 51      |
| Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa di<br>Blitzmegaplex..... | 51      |
| Tabel 4.5. ANOVA(b).....                                                                | 55      |
| Tabel 4.6. Hasil Adjusted R.....                                                        | 57      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran..... | 17      |
| Gambar 4.1. Model Penelitian.....   | 54      |

## **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. Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi

Lampiran 6. Surat Pernyataan Kuesioner Penelitian

Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan