

ABSTRACT

This research aims to investigate the influence of service quality to customer loyalty on AIR MAS CELL Cirebon. Service Quality is measured by applying tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Customer loyalty is measured by how much consumer repeat purchase. Using simple regression method, the result indicate that service quality has an influence on customer loyalty. However the influence of service quality was small (24,4%), other variable which influence customer loyalty have a bigger influence (75,6%). This show customer loyalty influenced not only by service quality but also by other variable. The discussion includes managerial implication and potential future research.

Keywords : service quality, customer loyalty, influence

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan AIR MAS CELL Cirebon. Kualitas pelayanan diukur dari bukti fisik (*Tangibility*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*). Loyalitas pelanggan diukur dari seberapa banyak konsumen melakukan pembelian ulang. Menggunakan regresi sederhana, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Akan tetapi pengaruh kualitas pelayanan termasuk kecil (24,4%), variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen memiliki pengaruh lebih besar (75,6%). Ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi tidak hanya oleh kualitas pelayanan tetapi juga oleh variabel lain. Pembahasan ini juga memberikan implikasi manajerial dan penelitian lebih lanjut.

Kata-kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, pengaruh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
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 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1. Kajian Pustaka.....	6
2.1.1. Jasa.....	6
2.1.2. Karakteristik Jasa	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.5. Mengukur Kualitas Pelayanan	13
2.1.6. Loyalitas Pelanggan	15
2.1.7. Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.8. Konsumen Yang Loyal	18

2.2.	Kerangka Pemikiran	20
2.3.	Pengembangan Hipotesis	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1.	Desain Penelitian	24
3.2.	Variabel Penelitian	24
3.3.	Operasionalisasi Variabel	25
3.4.	Populasi dan Sampel	27
3.5.	Sumber dan Cara Pengumpulan Data	29
3.6.	Teknik Analisis Data	31
3.6.1.	Uji Validitas	31
3.6.2.	Uji Reliabilitas	32
3.6.3.	Pengujian Hipotesis	33
3.7.	Hasil Pengujian	34
3.7.1.	Hasil Pengujian Validitas	34
3.7.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1.	Karakteristik Responden	45
4.2.	Hasil Uji Regresi	48
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.4.	Implikasi Manajerial	53
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1.	Simpulan	55
5.2.	Keterbatasan Penelitian	56
5.3.	Saran	56
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN	60
	RIWAYAT HIDUP PENULIS	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tingkat Loyalitas	17
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel I Operasional variabel	25
Tabel II Nilai KMO-MSA.....	34
Tabel III Nilai bartlett's test.....	36
Tabel IV Nilai <i>anti-image matrices</i>	37
Tabel V Nilai <i>extraction</i>	39
Tabel VI Nilai <i>extraction sums of squared loadings</i>	41
Tabel VII Nilai <i>component matrix</i>	42
Tabel VIII <i>Reliability statistics</i>	44
Tabel IX Jenis kelamin pelanggan	45
Tabel X Usia pelanggan	46
Tabel XI Jenis pekerjaan pelanggan	46
Tabel XII Pendapatan pelanggan	47
Tabel XIII Model summary	48
Tabel XIV Tingkat interpretasi koefisien korelasi.....	49
Tabel XV Anova	49
Tabel XVI Cefficients	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL UJI VALIDITAS	59
LAMPIRAN B HASIL UJI RELIABILITAS	67
LAMPIRAN C KARAKTERISTIK RESPONDEN	71
LAMPIRAN D HASIL UJI REGRESI.....	73
LAMPIRAN E KUESIONER.....	74
LAMPIRAN F DATA KUESIONER.....	75