

ABSTRAK

Di Indonesia sekarang ini banyak berdiri gerai-gerai ritel modern dan konsumen saat ini juga lebih mempertimbangkan banyak faktor dalam memilih sebuah produk atau jasa. Hal tersebut membuat perusahaan harus mampu menerapkan sistem pemasaran yang baik, salah satunya dalam hal kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bagi konsumen tidak hanya dilihat dari produk yang ditawarkan tetapi juga dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang melampaui harapan konsumen merupakan bagian dari kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen terhadap perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil judul "Pengaruh *Retail Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Di ASIA Plaza Tasikmalaya". *Retail Service Quality* dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu *Physical Aspects*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving*, dan *Policy*.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 310 responden dimana respondennya adalah orang-orang yang pernah mengunjungi atau berbelanja di ASIA Plaza Tasikmalaya. Dari data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 12.0.

Berdasarkan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa $\text{Sig. } (\alpha) = 0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak atau koefisien regresi signifikan, yang berarti ada pengaruh antara *Retail Service Quality* terhadap loyalitas konsumen di ASIA Plaza Tasikmalaya yaitu sebesar 36,7% sedangkan 63,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Dari kesimpulan di atas, maka penulis mencoba untuk memberikan saran yaitu sebaiknya *retail service quality* di ASIA Plaza Tasikmalaya harus terus ditingkatkan terutama sikap para karyawan kepada konsumen agar lebih ramah lagi, kamar kecil yang dirasakan kurang bersih agar dapat lebih bersih, tempat duduk di *foodcourt* perlu ditambah jumlahnya karena dirasa kurang; sebaiknya ASIA Plaza Tasikmalaya menambah fasilitas baru, seperti membuat sarana kartu kredit sendiri; dan berkaitan dengan penelitian yang mungkin akan dilakukan oleh para peneliti selanjutnya dengan topik dan toko yang sama, maka penulis menyarankan agar peneliti membahas lebih *detail* lagi mengenai *retail service quality* pada toko ini.

Kata kunci : *Retail Service Quality*, *Physical Aspects*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving*, *Policy*, Loyalitas Konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3 Jasa.....	11
2.1.3.1 Pengertian Jasa.....	11
2.1.3.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.1.3.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.1.3.4 Kategori Jasa.....	14
2.1.3.5 Kualitas Jasa.....	15

2.1.3.6 Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.1.3.7 Model Kualitas Jasa.....	19
2.1.4 <i>Retail Service Quality</i>	21
2.1.4.1 Pengertian <i>Retail</i>	21
2.1.4.2 Dimensi <i>Retail Service Quality</i>	22
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	28
2.1.6 Pengaruh <i>Retail Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.2 Hipotesis.....	35
2.2.1 Hipotesis <i>Physical Aspects</i>	35
2.2.2 Hipotesis <i>Reliability</i>	35
2.2.3 Hipotesis <i>Personal Interaction</i>	36
2.2.4 Hipotesis <i>Problem Solving</i>	36
2.2.5 Hipotesis <i>Policy</i>	36
2.2.6 Hipotesis <i>Retail Service Quality</i>	36

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	37
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
3.2 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	43
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.4 Sumber dan Cara Penggunaan Data.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47

3.6 Rancangan Analisis.....	48
3.6.1 Metode Pengambilan Sampel.....	48
3.6.2 Jumlah Sampel.....	49
3.6.3 Teknik Analisis Data.....	50
3.7 Uji Normalitas.....	50
3.8 Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.8.1 Uji Validitas.....	51
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.9 Teknik Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	53
3.9.1 Teknik Analisis.....	53
3.9.2 Pengujian Hipotesis.....	54

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Data.....	55
4.2 Profile Responden.....	55
4.2.1 Profile Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran per Bulan.....	57
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Alasan Utama Berbelanja Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	58
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Berbelanja Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	59
4.3 Penilaian Responden Mengenai <i>Retail Service Quality</i>	

Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	59
4.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap <i>Physical</i>	
<i>Aspects</i> Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	60
4.3.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap <i>Reliability</i>	
Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	62
4.3.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap <i>Personal</i>	
<i>Interaction</i> Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	64
4.3.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap <i>Problem</i>	
<i>Solving</i> Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	67
4.3.5 Analisis Penilaian Responden Terhadap <i>Policy</i>	
Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	68
4.3.6 Analisis Penilaian Responden Terhadap Loyalitas	
Konsumen Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	70
4.4 Uji Normalitas.....	72
4.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	73
4.5.1 Uji Validitas.....	73
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	78
4.6 Hasil Pengujian Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	80
4.6.1 Hasil Pengujian Regresi dan Pengujian Hipotesis	
<i>Physical Aspects</i>	80
4.6.1.1 Hasil Pengujian Regresi <i>Physical Aspects</i>	80
4.6.1.2 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Physical Aspects</i>	80
4.6.2 Hasil Pengujian Regresi dan Pengujian Hipotesis	

<i>Reliability</i>	81
4.6.2.1 Hasil Pengujian Regresi <i>Reliability</i>	81
4.6.2.2 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Reliability</i>	82
4.6.3 Hasil Pengujian Regresi dan Pengujian Hipotesis	
<i>Personal Interaction</i>	83
4.6.3.1 Hasil Pengujian Regresi <i>Personal Interaction</i>	83
4.6.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Personal Interaction</i>	83
4.6.4 Hasil Pengujian Regresi dan Pengujian Hipotesis	
<i>Problem Solving</i>	84
4.6.4.1 Hasil Pengujian Regresi <i>Problem Solving</i>	84
4.6.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Problem Solving</i>	85
4.6.5 Hasil Pengujian Regresi dan Pengujian Hipotesis <i>Policy</i>	86
4.6.5.1 Hasil Pengujian Regresi <i>Policy</i>	86
4.6.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Policy</i>	86
4.6.6 Hasil Pengujian Regresi dan Pengujian Hipotesis	
<i>Retail Service Quality</i>	87
4.6.6.1 Hasil Pengujian Regresi <i>Retail Service Quality</i>	87
4.6.6.2 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Retail Service Quality</i>	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Distribusi Presentase PDRB Propinsi Jawa Barat Atas Dasar Harga Berlaku, Menurut Lapangan Usaha Tahun 2003 – 2006.....	1
Tabel 1.2 Distribusi Presentase PDRB Kabupaten Tasikmalaya Atas Dasar Harga Berlaku, Menurut Lapangan Usaha Tahun 2004 – 2006.....	2
Tabel 1.3 Pasar Modern di Kota Tasikmalaya.....	3
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran per Bulan.....	57
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Alasan Utama Berbelanja Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	58
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Berbelanja Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	59
Tabel 4.6 Analisis Penilaian Responden Terhadap Physical Aspects Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	60

Tabel 4.7	Analisis Penilaian Responden Terhadap Reliability	
	Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	62
Tabel 4.8	Analisis Penilaian Responden Terhadap Personal Interaction	
	Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	64
Tabel 4.9	Analisis Penilaian Responden Terhadap Problem Solving	
	Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	67
Tabel 4.10	Analisis Penilaian Responden Terhadap Policy	
	Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	68
Tabel 4.11	Analisis Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Konsumen	
	Di ASIA Plaza Tasikmalaya.....	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Akhir.....	72
Tabel 4.13	KMO and Bartlett's Test Awal.....	73
Tabel 4.14	Anti-image Matrices Awal.....	74
Tabel 4.15	Analisis Faktor Awal.....	75
Tabel 4.16	KMO and Bartlett's Test Akhir.....	75
Tabel 4.17	Anti-image Matrices Akhir.....	76
Tabel 4.18	Analisis Faktor Akhir.....	77
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	79
Tabel 4.20	<i>Coefficients Physical Aspects</i>	80
Tabel 4.21	<i>Model Summary Physical Aspects</i>	81
Tabel 4.22	<i>Coefficients Reliability</i>	81
Tabel 4.23	<i>Model Summary Reliability</i>	82

Tabel 4.24 <i>Coefficients Personal Interaction</i>	83
Tabel 4.25 <i>Model Summary Personal Interaction</i>	84
Tabel 4.26 <i>Coefficients Problem Solving</i>	84
Tabel 4.27 <i>Model Summary Problem Solving</i>	85
Tabel 4.28 <i>Coefficients Policy</i>	86
Tabel 4.29 <i>Model Summary Policy</i>	87
Tabel 4.30 <i>Coefficients Retail Service Quality</i>	87
Tabel 4.31 <i>Model Summary Retail Service Quality</i>	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 2.1 Tipe-tipe Loyalitas Pelanggan.....	29
Gambar 2.2 Tangga Loyalitas.....	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi ASIA Plaza Tasikmalaya.....	41