

## ABSTRAK

Dengan adanya persaingan yang ketat dan didorong dengan adanya kemajuan teknologi, sistem informasi dan komunikasi, perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa harus mampu meraih keunggulan kompetitif. Strategi yang harus diterapkan oleh suatu perusahaan salah satunya adalah mencakup peningkatan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya. Adapun tujuan dari peningkatan kualitas jasa adalah untuk mendapatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas. Dalam penelitian ini, penulis ingin menganalisis mengenai ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dimana judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Anata Salon Jalan Surya Sumantri no. 32 Bandung”. Peneliti menggunakan metode survei dengan analisis regresi sederhana. Dimana sebelum pengujian hipotesa peneliti melakukan beberapa uji pendahuluan yang terdiri 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 64,5%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kegunaan Penelitian .....	9
1.5. Batasan Penelitian.....	9
1.6. Kerangka Pemikiran.....	10
1.8. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>15</b>
2.1. Landasan Teori.....	15
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	15
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.3. Pengertian Jasa.....	17
2.1.4. Bauran Pemasaran Jasa.....	21
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.6. Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .....	36

2.3. Pengembangan Hipotesis .....	36
<b>BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1. Objek Penelitian .....	37
3.2. Desain Penelitian .....	40
3.2.1. Operasional Variabel.....	41
3.2.2. Populasi dan Sampel .....	46
3.2.2.1. Kriteria Pemilihan Sampel.....	46
3.2.2.2. Metode Pengambilan Sampel.....	46
3.2.2.3 Jumlah Sampel .....	46
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.3. Uji Pendahuluan.....	48
3.3.1 Uji Validitas.....	48
3.3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	49
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
3.4. Teknik Pengolahan Data.....	55
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1. Karakteristik Responden.....	57
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Jasa Anata Salon.....	60
4.2 Pengujian Hipotesis.....	60

4.2.1. Hasil Pengujian Hipotesis.....	61
4.3. Pembahasan .....	63
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1. Simpulan.....	70
5.2. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Realisasi dan Target Pelanggan Anata Salon	
Bulan Januari 2008 – Bulan Agustus 2008.....	3
Tabel 1.2. Layanan Jasa yang diberikan Anata Salon.....	4
Tabel 1.3. Harga Layanan Jasa yang diberikan Anata Salon ( dalam rupiah ).....	5
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Tangible</i> ).....	50
Tabel 3.3. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Reliability</i> ).....	50
Tabel 3.4. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Responsiveness</i> ).....	51
Tabel 3.5. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Assurance</i> ).....	52
Tabel 3.6. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Empathy</i> ).....	52
Tabel 3.7. KMO and Bartlett's Test Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Loyalty</i> ).....	53
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2. Karakterik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.4. Karateristik Responden berdasarkan Penggunaan Jasa Anata Salon .....	60
Tabel 4.5. ANOVA(b) .....	62
Tabel 4.6. Hasil Adjusted R.....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2.1. Strategi Pemasaran Jasa.....	20
Gambar 2.2. Model Kualitas Jasa.....	27
Gambar 2.3. Siklus Pembelian.....	32
Gambar 4.1. Model Penelitian.....	61

## **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 REGERSI SEDERHANA )
- LAMPIRAN 5 ( PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI )
- LAMPIRAN 6 ( SURAT PERNYATAAN KUESIONER PENELITIAN )
- LAMPIRAN 7 ( BERITA ACARA BIMBINGAN )