

## ABSTRAK

Bisnis spa merupakan suatu peluang bisnis yang sangat baik. Spa harus hadir sebagai perusahaan jasa yang dapat memenuhi keinginan dan keperluan konsumennya. Perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasanya, sehingga loyalitas dari konsumen dapat terbentuk. Penulis melakukan studi kasus pada Octopuss Spa, karena Octopuss Spa merupakan tempat spa yang memiliki banyak pesaing, dan salah satu cara untuk mempertahankan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas jasanya. Sehingga penelitian ini ditujukan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen studi kasus pada Octopuss Spa. Kualitas jasa yang digunakan oleh penulis adalah sepuluh faktor yang di namai SERVPERF. Penulis menggunakan SERVPERF, karena SERVPERF memiliki *goodness of fit* dan *varians* yang lebih baik dibandingkan SERVQUAL. Sampel yang diambil sebanyak 97 responden. Penelitian dilakukan kepada konsumen Octopuss Spa, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas jasa berpengaruh pada loyalitas konsumen, walaupun ada faktor – faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen Octopuss Spa. Dengan menggunakan uji Korelasi Pearson menunjukkan korelasi sebesar 14.4 %, yang berarti hipotesis diterima. Jadi berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa berpengaruh lemah terhadap loyalitas konsumen Octopuss Spa.

Kata kunci: *goodness of fit*, *varians*, SERVQUAL, loyalitas konsumen

## ABSTRACT

Spa Bussiness is a good chance in business world. A spa must be a service corporation who can make a customer can be satisfaction. Corporation spa must concern for the service because that make a customer loyalty can be appear. The writer make a study cases in Octopuss Spa because that spa have a lot of competitor in Bandung. In order that Octopuss Spa must increase service quality. Writer use ten factor service quality named SERPERF because SERPERVF had goodness of fit and the varians is more better than SERVQUAL. Sample is 97 responden. The observation Method which used in this research observation method, interview method and use questioner as media in getting information. Before Knowing how big service quality influence to consumer loyalty in Octopuss Spa. The result of research indicate that there is influence between quality of service with consumer loyalty. Pearson Corelation showing a correlation 14.4% and the conclusion can be accept.

Key Words: *goodness of fit, varians, SERVQUAL, consumer loyalty*

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x

### BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Identifikasi Masalah.....	6
1.3	Tujuan Penelitian.....	6
1.4	Kegunaan Penelitian.....	7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1	Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1	Jasa.....	8
2.1.1.1	Pengertian Jasa.....	8
2.1.1.2	Kategori – Kategori Bauran Jasa.....	9
2.1.1.3	Karakteristik Jasa.....	11
2.1.1.4	Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa.....	13
2.1.1.5	Konsep Jasa.....	14
2.1.2	Kualitas Jasa.....	14
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Jasa.....	14
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.1.2.3	Mengelola Kualitas Jasa.....	20
2.1.2.4	Manfaat dari Kualitas Jasa.....	21

2.1.2.5	Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	22
2.1.2.6	Faktor – Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	23
2.1.2.7	Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	26
2.3	Loyalitas Konsumen.....	29
2.3.1	Pengertian Loyalitas Konsumen.....	29
2.3.2	Jenis-jenis Loyalitas.....	30
2.3.3	Faktor – Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan.....	31
2.3.4	Membangun Loyalitas Pelanggan.....	32
2.3.5	Tahap Pertumbuhan Loyalitas.....	33
2.3.6	Karakteristik Pelanggan yang Loyal.....	34
2.3.7	Keuntungan Memiliki Pelanggan Yang Loyal .....	35
2.3.8	Mempertahankan loyalitas Konsumen.....	36
2.4	Kerangka Penelitian.....	37
2.5	Hipotesis.....	42

### **BAB III      OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian.....	43
3.1.1	Gambaran Singkat Octopuss Spa Bandung.....	43
3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
3.1.3	Uraian Tugas.....	44
3.1.4	Strategi Pemasaran Octopuss Spa.....	45
3.1.4.1	Produk .....	46
3.1.4.2	Harga.....	46
3.1.4.3	Promosi.....	46
3.1.4.4	<i>Place</i> / Tempat.....	47
3.1.4.5	<i>People</i> / orang.....	47
3.1.4.6	<i>Phsyical Efidence</i> / Bukti Fisik.....	48

3.1.4.7	Pelaksanaan Jasa.....	48
3.2	Metode Penelitian.....	48
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	49
3.2.2	Metode Penarikan Sampel.....	54
3.2.3	Jenis Dan Sumber Data.....	55
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	58
3.2.6	Lokasi Penelitian.....	58

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

4.1	Hasil Penelitian.....	65
4.1.1	Profil Responden.....	65
4.1.1.1	Jenis kelamin.....	65
4.1.1.2	Usia.....	65
4.1.1.3	Pekerjaan.....	66
4.1.1.4	Pendidikan Terakhir.....	67
4.1.1.5	Pendapatan Per Bulan.....	68
4.1.1.6	Sumber Informasi Tentang Octopuss Spa.....	70
4.1.1.7	Frekuensi Datang ke Octopuss Spa Dalam 1 Bulan.....	71
4.1.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	72
4.2	Pembahasan.....	74
4.2.1	Pelaksanaan Kualitas Jasa.....	74
4.2.2	Loyalitas Konsumen.....	77
4.2.3	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Octopuss Spa.....	77
4.3	Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen.....	80

**BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Karakteristik Jasa.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Octopuss Spa.....	44

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Konsumen..... 4
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel..... 50
Tabel 3.2	Derajat Hubungan dan Penafsiran..... 62
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia..... 66
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan..... 67
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 68
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan..... 69
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Sumber Informasi..... 70
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan Dalam 1 Bulan..... 71
Tabel 4.7	Validitas Untuk Kualitas Jasa..... 72
Tabel 4.8	Validitas Untuk Loyalitas Konsumen..... 73
Tabel 4.9	Reliabilitas Untuk Kualitas Jasa Dan Loyalitas Konsumen..... 74
Tabel 4.10	Pelaksanaan Kualitas Jasa di Octopuss Spa..... 74
Tabel 4.11	Loyalitas Konsumen..... 77
Tabel 4.12	Regresi Linear..... 78
Tabel 4.13	Korelasi..... 79



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Data Variabel Penelitian
Lampiran 4	Hitungan SPSS