

ABSTRACT

Quality of service is the expected level of excellence and control over the level of excellence to meet the customer. Quality of service will affect the loyalty of customers, where customer perceptions about service quality are formed and influenced by other customers. Reseachar used Auto Bridal Surya Sumantri Bandung as the object research. Reseachar used the descriptive analysis method. In order to get the data, Reseachar distributed lists of questions to the respondents. Reseachar used the method SPSS 22 version in order to know how big the influences of the service quality to the customer's loyalty. The result shows that the service quality has big influences to the customer's loyalty about 52.4% and the rest about 47.6% under the influences of other factor. From the output SPSS regression analysis Reseachar got sig value is 0,00. 0.00 is smaller than 0.05, therefore H0 is refused and H1 is accepted. This means service quality has significant influences to the customer's loyalty.

Keywords : service quality, customer loyalty.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan akan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting mengingat bahwa pelanggan yang loyal akan kembali mempergunakan jasa tersebut dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan, karena persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tersebut dibentuk dan dipengaruhi oleh pelanggan lain. Penelitian ini dilakukan pada Auto Bridal Surya Sumantri Bandung. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Dalam pengumpulan data, penulis membagikan kuesioner kepada responden. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan, penulis menggunakan perhitungan statistik dengan metode SPSS versi 22. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 52.4% dan sisanya sebesar 47.6% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS analisis regresi diperoleh sig sebesar 0.00. Angka $0.00 < 0.05$, oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI AUTO BRIDAL BANDUNG (Studi kasus pada Universitas Kristen Maranatha)	i
THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER LOYALTY IN AUTO BRIDAL BANDUNG (Case Study On Maranatha Christian University).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	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 / Pelayanan (<i>Service</i>)	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>).....	7
2.1.3 Karakteristik Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>).....	9
2.1.4 Kategori Bauran Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan(<i>Service Quality</i>)	12
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	12
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	13
2.1.8 Manfaat Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.1.9 Konsep Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.1.10 Rerangka Pemikiran (<i>Service Quality</i>)	16
2.1.11 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	17
2.1.12 Karakteristik Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	19
2.1.13 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	20
2.1.14 Dimensi Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	21
2.2 Pengembangan Hipotesis	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Kriteria Sampel	22
3.3.2 Jumlah Sampel	22
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.4 Operasional Variabel	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Metode Analisis Data	27
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	27
3.6.3 Uji Regresi	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Karakteristik Responden.....	30
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
4.1.2.1 Pengujian Validitas.....	31
4.1.2.2 Pengujian Reliabilitas.....	40
4.1.3 Analisa Regresi Korelasi Dan Hipotesa.....	48
4.1.3.1 Uji Regresi.....	48
4.1.3.2 Uji Hipotesa.....	49
4.1.3.3 Pembahasan	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Konsep kualitas Pelayanan.....	15
----------	--------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel I	Variabel Operasional	24
Tabel II	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	30
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....	31
Tabel V	Hasil Validitas Dimensi <i>Tangible</i>	32
Tabel VI	Hasil Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel VII	Hasil Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel VIII	Hasil Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	36
Tabel IX	Hasil Validitas Dimensi <i>Emphaty</i>	38
Tabel X	Hasil Validitas Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	39
Tabel XI	Hasil Reliabilitas untuk <i>Tangible</i>	42
Tabel XII	Hasil Reliabilitas untuk <i>Reliability</i>	43
Tabel XIII	Hasil Reliabilitas untuk <i>Responsiveness</i>	44
Tabel XIV	Hasil Reliabilitas untuk <i>Assurance</i>	45
Tabel XV	Hasil Reliabilitas untuk <i>Emphaty</i>	46
Tabel XVI	Hasil Reliabilitas untuk Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel XVII	Tabel Regresi.....	48
Tabel XVIII	Tabel Annova.....	49
Tabel XIX	Tabel Koefisien Regresi.....	50