

## 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 dibentuk dan dipengaruhi oleh pelanggan lain. Perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menyeimbangkan antara dimensi kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan terhadap jasa. Hal ini dilakukan perusahaan, agar kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat terwujud. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Salon Johnny Andrean Bandung. Topik yang diangkat oleh penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Johnny Andrean”. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif, sedangkan dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode survei dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 orang responden. Kemudian untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, penulis menggunakan perhitungan statistik dengan metode SPSS versi 16.00. Berdasarkan hasil pengujiannya maka diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 63.1% dan sisanya sebesar 36.9% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS analisis regresi diperoleh angka signifikansi (sig) sebesar 0,000. Angka 0,000 ini kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kesetian Pelanggan

## DAFTAR ISI

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                     | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                | ii   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                    | iv   |
| ABSTRAK.....                           | vi   |
| DAFTAR ISI.....                        | vii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                     | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                      | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                   | xiii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....       | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....         | 3 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....          | 4 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| 2.1 Kajian Pustaka.....                 | 5 |
| 2.1.1 Jasa/ Pelayanan.....              | 5 |
| 2.1.2 Klasifikasi Jasa.....             | 6 |
| 2.1.3 Kategori Bauran Jasa.....         | 6 |
| 2.1.4 Sifat dan Karakteristik Jasa..... | 7 |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.5 Strategi Pemasaran Jasa.....                                  | 8  |
| 2.2 Kualitas Pelayanan.....                                         | 10 |
| 2.2.1 Penfertian Kualitas Pelayanan.....                            | 10 |
| 2.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....                       | 11 |
| 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....                               | 12 |
| 2.2.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....                               | 16 |
| 2.2.5 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....                     | 16 |
| 2.2.6 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Yang Buruk.....     | 17 |
| 2.2.7 Strategi Kualitas Pelayanan.....                              | 17 |
| 2.3 Loyalitas/ Kesetiaan Pelanggan.....                             | 20 |
| 2.3.1 Pengertian Loyalitas.....                                     | 20 |
| 2.3.2 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....                           | 20 |
| 2.3.3 Karakteristik Loyalitas.....                                  | 21 |
| 2.3.4 Kunci Loyalitas.....                                          | 22 |
| 2.3.5 Jenis-jenis Loyalitas.....                                    | 22 |
| 2.3.6 Strategi Meningkatkan Loyalitas.....                          | 24 |
| 2.3.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 26 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....                                         | 27 |
| 2.5 Hipotesis.....                                                  | 30 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Metode Penelitian.....                                 | 31 |
| 3.2 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel..... | 31 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.1 Variabel Penelitian.....                                     | 31 |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....                               | 32 |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                       | 35 |
| 3.3.1 Kriteria Pemilihan Sampel.....                               | 35 |
| 3.3.2 Metode Pengambilan Sampel.....                               | 35 |
| 3.3.3 Jumlah Sampel.....                                           | 36 |
| 3.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 36 |
| 3.3.5 Alat Analisis.....                                           | 38 |
| 3.3.5.1 Uji Validitas.....                                         | 38 |
| 3.3.5.2 Uji Reliabilitas.....                                      | 39 |
| 3.3.5.3 Uji Regresi.....                                           | 40 |
| <br><b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                  |    |
| 4.1 Karakteristik Responden.....                                   | 43 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 43 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                | 44 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 45 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....     | 45 |
| 4.2 Pengujian Hipotesis.....                                       | 46 |
| 4.3 Pembahasan.....                                                | 47 |
| <br><b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                              |    |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                | 49 |
| 5.4 Saran.....                                                     | 50 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 52 |
| LAMPIRAN.....       | 54 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|          |                                                                                   |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 | Paradigma Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 30 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|

## DAFTAR TABEL

|            |                                                              |    |
|------------|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I    | Variabel Operasional.....                                    | 33 |
| Tabel II   | Tabel Kuesioner.....                                         | 37 |
| Tabel III  | Hasil Validitas.....                                         | 39 |
| Tabel IV   | Hasil Reliabilitas.....                                      | 40 |
| Tabel V    | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 43 |
| Tabel VI   | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                | 44 |
| Tabel VII  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 45 |
| Tabel VIII | Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....     | 45 |
| Tabel VIII | Tabel Anova.....                                             | 46 |
| Tabel X    | Hasil Adjusted R Square.....                                 | 47 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                                            |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | Kuesioner Salon Johnny Andrean.....                                        | 54 |
| Lampiran 2 | Hasil Perhitungan Sampel.....                                              | 58 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                  | 61 |
| Lampiran 4 | Hasil Pengujian Hipotesis dengan Metode<br>Analisis Regresi Sederhana..... | 78 |
| Lampiran 5 | Hasil Perhitungan Data SPSS.....                                           | 82 |