

ABSTRACT

Currently the development of the retail business in Indonesia is growing very rapidly in accordance with the development of the economy continues to undergo a process of modernization in this era of globalization. Yogya Department Store is one of the retail business field with the type of supermarket. With the competition in the same industry, forcing Yogya Department Store create a marketing strategy, where the strategy aims to create customer loyalty with the benefits of the services provided to the holder Yogya member card. This study aimed to analyze the effect of the program member card services and customer satisfaction on customer loyalty in Yogya Riau Junction Department Store.

The method used by the researchers is Non Probability Sampling by distributing questionnaires to 115 respondents who have Yogya Member Card.

From the research, it can be seen that there is a significant relationship between member card services program (X1) to customer loyalty (Y) by 49,1% and also there is a significant relationship between customer satisfaction (X2) to customer loyalty (Y) by 55,1%

Keywords: member card services program, customer satisfaction, customer loyalty

ABSTRAKSI

Saat ini perkembangan dunia bisnis ritel di Indonesia bertumbuh sangat pesat sesuai dengan perkembangan perekonomian yang terus mengalami proses modernisasi di era globalisasi ini. Toserba Yogya merupakan salah satu bidang usaha ritel dengan jenis *supermarket*. Dengan adanya persaingan di bidang industri yang sama, memaksa Toserba Yogya membuat strategi pemasaran, dimana strategi tersebut bertujuan untuk menciptakan loyalitas pelanggan dengan manfaat layanan yang diberikan untuk pemilik kartu anggota Yogya/ Yogya *member card*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program layanan *member card* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Yogya Riau Junction. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *Non probability sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada 115 responden, yang memiliki kartu YMC/ Yogya *Member Card*.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara program layanan *member card* (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 49,1%, dan juga terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 55,1%.

Kata kunci: Program Layanan *Member Card*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 <i>Membership Card</i>	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	15

2.2 Riset Empiris.....	16
2.3 Rerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6 Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.6.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	36
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	37
4.2 Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Variabel Program Layanan <i>Member Card</i>	38
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 1.....	38
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 2.....	39
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 3.....	39
4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 4.....	40
4.2.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Reliability</i> 1.....	41
4.2.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Reliability</i> 2.....	42
4.2.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> 1.....	42
4.2.1.8 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> 2.....	43
4.2.1.9 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> 3.....	44

4.2.1.10 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i>	4.44
4.2.1.11 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Assurance</i> 1	45
4.2.1.12 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Assurance</i> 2	46
4.2.1.13 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Assurance</i> 3	46
4.2.1.14 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Empathy</i> 1	47
4.2.1.15 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Empathy</i> 2	48
4.2.1.16 Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Empathy</i> 3	48
4.2.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	49
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 1	49
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 2	50
4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 3	50
4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 4	51
4.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	52
4.2.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 1	52
4.2.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 2	52
4.2.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 3	53
4.3 Uji Instrumen	54
4.3.1 Uji Validitas	54
4.3.2 Uji Reliabilitas	57
4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	66
5.1.1 Keterbatasan Penelitian	66
5.2 Saran	67
5.2.1 Implikasi Kebijakan	67
5.2.2 Saran Penelitian yang Akan Datang	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN	70
LAMPIRAN OUTPUT SPSS	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Riset Empiris.....	16
Tabel II Skala Likert.....	27
Tabel III Definisi Operasional Variabel (DOV).....	28
Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	36
Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	37
Tabel VIII Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 1 (LCT1).....	38
Tabel IX Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 2 (LCT2).....	39
Tabel X Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 3 (LCT3).....	39
Tabel XI Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Tangible</i> 4 (LCT4).....	40
Tabel XII Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Reliability</i> 1 (LCRL1).....	41
Tabel XIII Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Reliability</i> 2 (LCRL2).....	42
Tabel XIV Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> 1 (LCRS1).....	42
Tabel XV Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> 2 (LCRS2).....	43
Tabel XVI Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> 3 (LCRS3).....	44
Tabel XVII Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> 4 (LCRS4).....	44
Tabel XVIII Tanggapan Responden Mengenai Aspek Assurance 1 (LCA1).....	45
Tabel XIX Tanggapan Responden Mengenai Aspek Assurance2 (LCA2).....	46
Tabel XX Tanggapan Responden Mengenai Aspek Assurance3 (LCA3).....	46
Tabel XXI Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Empathy</i> 1 (LCE1).....	47
Tabel XXII Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Empathy</i> 2 (LCE2).....	48
Tabel XXIII Tanggapan Responden Mengenai Aspek <i>Empathy</i> 3 (LCE3).....	48
Tabel XXIV Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 1 (KP1).....	49
Tabel XXV Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 2 (KP2).....	50
Tabel XXVI Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 3 (KP3).....	50
Tabel XXVII Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 4 (KP4).....	51
Tabel XXVIII Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 1 (LP1).....	52

Tabel XXIX Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 2 (LP2).....	52
Tabel XXX Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 3 (LP3).....	53
Tabel XXXI Hasil Akhir Uji Validitas Program Layanan <i>Member Card</i> (X1).....	55
Tabel XXXII Hasil Akhir Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X2).....	56
Tabel XXXIII Hasil Akhir Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
Tabel XXXIV Hasil Akhir Uji Reliabilitas Indikator Program Layanan <i>Member Card</i>	58
Tabel XXXV Hasil Akhir Uji Reliabilitas Indikator Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel XXXVI Hasil Akhir Uji Reliabilitas Indikator Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel XXXVII Pengujian Hipotesis Program Layanan <i>Member Card</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toserba Yogya Riau Junction.....	60
Tabel XXXVIII Pengujian Hipotesis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toserba Yogya Riau Junction.....	63