

ABSTRACT

The growth of retail business in Indonesia are in competition and the development of a very tight, especially the city of Bandung. YOGYA Group is a retail company with a supermarket and a department store format famous in Bandung. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer loyalty in the supermarket YOGYA Kepatihan Bandung. The study involved 115 respondents in the supermarket customers YOGYA Kepatihan. The analysis used in this study use the Pearson correlation analysis. From the analysis of the obtained results $\text{sig } 0.000 < \alpha$ ($\alpha = 0.05$). Which means that the influence of service quality on customer loyalty YOGYA Kepatihan supermarket. While the results of the R Square obtained for 0139, which means Customer Loyalty is influenced by the quality of service is only 13.9% and 86.1% influenced by other factors.

Keywords : Service Quality, Customer Loyalty

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia sedang berada dalam persaingan dan perkembangan yang sangat ketat, khususnya kota Bandung. YOGYA Group merupakan perusahaan ritel dengan format Supermaket dan Departement Store ternama di Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di supermarket YOGYA Kepatihan Bandung. Penelitian ini melibatkan 115 responden pelanggan di supermarket YOGYA Kepatihan. Analisis yang dipakai dalam penelitian ini memakai analisa korelasi Pearson. Dari hasil analisis tersebut diperoleh hasil $\text{sig } 0,000 < \alpha (\alpha = 0,05)$. Yang mempunyai arti bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan supermarket YOGYA Kepatihan. Sedangkan hasil R Square diperoleh sebesar 0.139 yang berarti Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Layanan hanya sebesar 13,9% dan 86,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran	11
2.1.3 Jasa	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	23
2.2 Rerangka Pemikiran	29
2.3 Penelitian Terdahulu	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN..... 33

3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.6 Metode Analisis Data	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.3 Uji Normalitas	40
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas.....	40

3.6.5 Uji Regresi	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 42
4.1 Profil Responden	42
4.1.1 Jenis Kelamin	42
4.1.2 Status	43
4.1.3 Usia	43
4.1.4 Pendidikan	44
4.2 Uji Validitas	45
4.3 Uji Reliabilitas	46
4.4 Uji Normalitas	47
4.5 Uji Pengaruh	48
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	51
 DAFTAR PUSTAKA	 52
LAMPIRAN	55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rerangka Pemikiran	29
----------	--------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel I	Penelitian Terdahulu	30
Tabel II	Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel III	Pembobotan Skala Likert	39
Tabel IV	Jenis Kelamin Responden	42
Tabel V	Status Responden	43
Tabel VI	Usia Responden.....	44
Tabel VII	Pendidikan Responden	44
Tabel VIII	Uji Validitas Kualitas Layanan	45
Tabel IX	Uji Validitas Loyalitas	46
Tabel X	Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Layanan	46
Tabel XI	Cronbach's Alpha Variabel Loyalitas	47
Tabel XII	Uji Normalitas	47
Tabel XIII	Uji Pengaruh	48
Tabel XIV	Uji R Square.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Lembar Kuesioner	55
Lampiran B	Hasil Kuesioner	59
Lampiran C	Hasil SPSS	71