

ABSTRAK

Persaingan bisnis yang semakin berkembang sekarang ini terutama dalam bidang jual beli hewan (petshop) di kota Bandung semakin ketat, sehingga semakin banyak bermunculan toko-toko hewan dengan konsep yang beragam antara yang satu dengan yang lainnya. Petshop yang ada di kota Bandung umumnya hanyalah petshop standar yang hanya menjual hewan dan perlengkapannya saja. Maka dari itu penulis memilih petshop Rumah Guguk karena petshop ini memiliki konsep yang berbeda dengan petshop pada umumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Niat Untuk Beralih. Sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling. Sampel yang digunakan adalah konsumen dari petshop Rumah Guguk yang sudah pernah berbelanja minimal sebanyak dua kali. Model analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi, tahap pengujiannya adalah validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: yang pertama, Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 82,4%. Yang kedua, Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Niat untuk Beralih sebesar 30,5%.

Kata-kata kunci: Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), loyalitas pelanggan (*customer loyalty*), dan niat untuk beralih (*intentions to switch*)

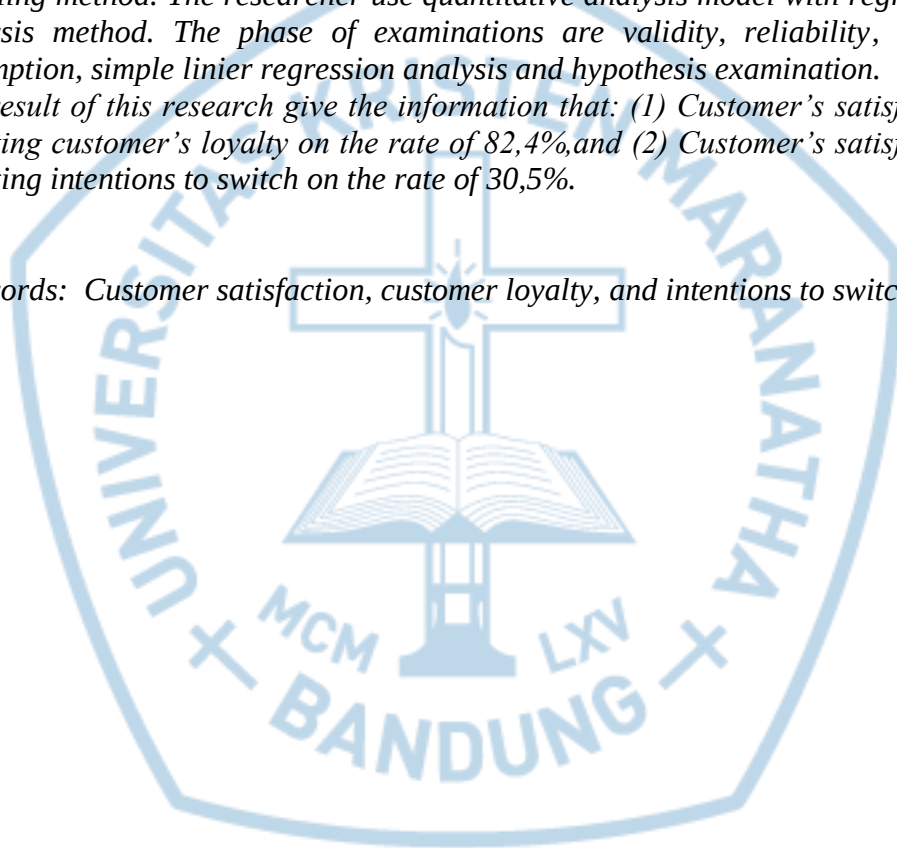
ABSTRACT

Business competitions have grown significantly these days, especially in Petshop's business sector. Petshops have pop out in many places with various concepts around this country. Unfortunately, most of petshops in Bandung are just regular petshops without any special or unique concepts. Therefore, researcher interested to make Rumah Guguk, unique petshop with fresh and brandnew concept, totally different from the others.

The aim of this research is to examine the impact of Customer's satisfaction to customer's loyalty and intentions to switch. The sample of this research are consumers of Rumah Guguk Petshop which already had two or more transaction with Rumah Guguk Petshop. The sampling has been done by using purposive sampling method. The researcher use quantitative analysis model with regression analysis method. The phase of examinations are validity, reliability, classic assumption, simple linier regression analysis and hypothesis examination.

The result of this research give the information that: (1) Customer's satisfaction affecting customer's loyalty on the rate of 82,4%,and (2) Customer's satisfaction affecting intentions to switch on the rate of 30,5%.

Keywords: *Customer satisfaction, customer loyalty, and intentions to switch*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	6
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.3 Niat Untuk Beralih	15
2.2 Riset Empiris	17
2.3 Rerangka Teoritis	34
2.4 Rerangka Pemikiran	35
2.5 Pengembangan Hipotesis	36
2.6 Model Penelitian	36
 BAB III METODE PENELITIAN	 38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	39
3.4 Devinisi Operasional Variabel	40
3.5 Metode Pengumpulan Data	42
3.6 Uji Instrumen	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.7 Uji Data	44
3.7.1 Uji Normalitas	44
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	45
3.8 Metode Analisis Data	45
3.9 Pengujian Hipotesis Penelitian	46

3.9.1 Uji Regresi	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
4.1 Profil Responden	47
4.2 Deskriptif Item Pertanyaan	49
4.3 Validitas dan Reliabilitas	52
4.4 Uji Normalitas	53
4.5 Heteroskedastisitas	56
4.6 Uji Hipotesis	57
4.7 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi Manajerial	62
5.3 Saran	63
5.4 Keterbatasan Penelitian	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67



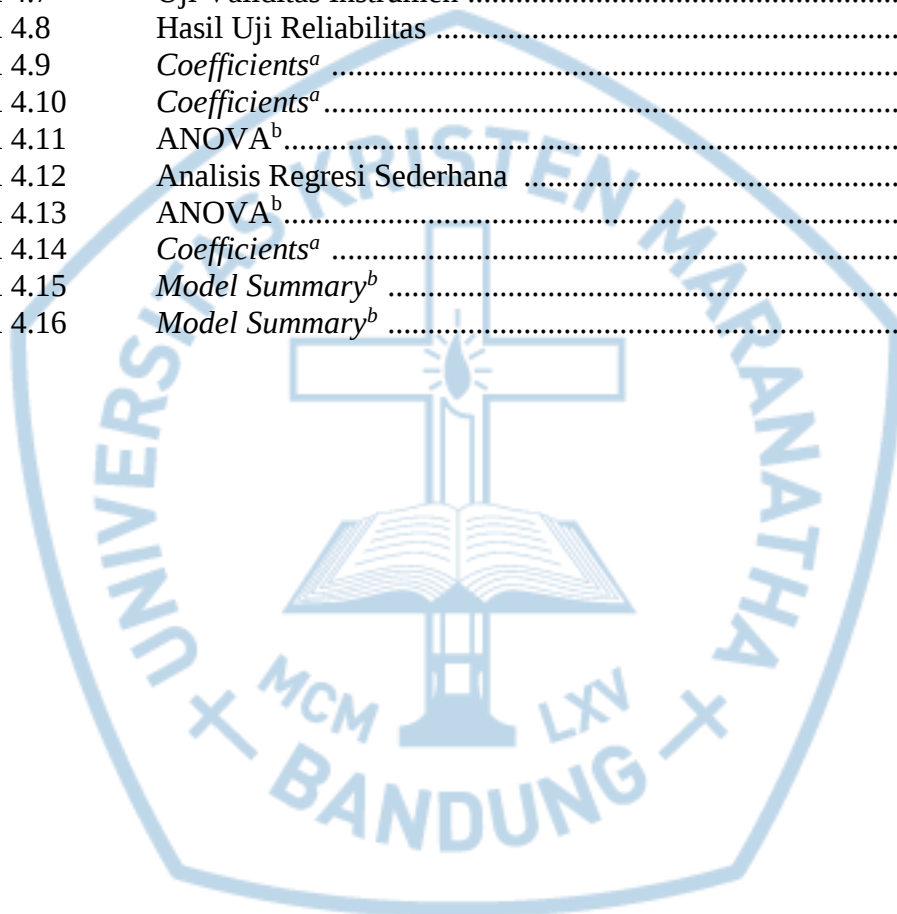
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Rerangka Teoritis34
Gambar 2.2	Rerangka Pemikiran35
Gambar 2.3	Model Penelitian36
Gambar 4.1	Grafik Histogram Variabel Loyalitas Pelanggan54
Gambar 4.2	Grafik Normal P-P Plot Variabel Loyalitas Pelanggan54
Gambar 4.3	Grafik Histogram Variabel Niat Untuk Beralih55
Gambar 4.4	Grafik Normal P-P Plot Variabel Niat Untuk Beralih55



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Riset Empiris	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Usia	48
Tabel 4.3 Pendapatan	48
Tabel 4.4 Deskriptif Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.5 Deskriptif Item Pertanyaan Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.6 Deskriptif Item Pertanyaan Niat Untuk Beralih	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.9 <i>Coefficients^a</i>	56
Tabel 4.10 <i>Coefficients^a</i>	56
Tabel 4.11 ANOVA ^b	57
Tabel 4.12 Analisis Regresi Sederhana	58
Tabel 4.13 ANOVA ^b	58
Tabel 4.14 <i>Coefficients^a</i>	59
Tabel 4.15 <i>Model Summary^b</i>	59
Tabel 4.16 <i>Model Summary^b</i>	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Lembar Kuesioner67
Lampiran B	Hasil Pengolahan SPSS69

