

## **Abstract**

Following the times which is more advanced and looking to the human needs, we need a support to help people to get their needs. Those supporting facilities are about transportations. By that transport, people will get easiness to doing an activity or job. In Indonesia, the one of transportation company is Cipaganti Travel which is ready to compete with similar industries by attempting service performance as the one of the factor in influencing customer loyalty.

The samples in this study were 150 respondents. Processing data using SPSS software version 16.00 and hypothesis testing using simple regression analysis. The coefficient of determination (R Square) is equal to 0.388. This result showed that the effect of service performance on customer loyalty was about 38.8% and the rest of it was about 61.2% that influenced by other factors. The results showed that the variables of service performance had an influence on customer loyalty of Cipaganti Travel at Maranatha Christian University.

Keywords: Service Performance, Customer Loyalty

## Abstrak

Sejalan dengan perkembangan zaman yang sudah semakin maju dan dengan melihat dan memperhatikan kebutuhan manusia maka diperlukan suatu sarana penunjang untuk memudahkan manusia mendapatkan kebutuhan yang diperlukan. Sarana penunjang tersebut adalah sarana transportasi. Dengan adanya transportasi, manusia akan mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan suatu kegiatan maupun pekerjaan. Di Indonesia salah satu perusahaan transportasi adalah Travel Cipaganti yang siap bersaing dengan industri serupa. Salah satunya dengan mengupayakan service performance sebagai salah satu faktor dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 16.00 dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana. Koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar 0,388. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *service performanc* terhadap loyalitas pelanggan sebesar 38,8% dan sisanya sebesar 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dari *service performance* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Travel Cipaganti di Universitas Kristen Maranatha.

Kata Kunci: Service Performance , Loyalitas Pelanggan

## DAFTAR ISI

|   | Halaman  |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL .....   | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | iii      |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                           | iv       |
| SURAT PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN<br>PERUSAHAAN ..... | v        |
| KATA PENGANTAR .....  | viii     |
| ABSTRACT .....  | xi       |
| ABSTRAK .....   | xii      |
| DAFTAR ISI .....  | xiii     |
| DAFTAR GAMBAR .....   |          |
| DAFTAR TABEL .....  |          |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   |          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                    | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                               | 1        |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                    | 5        |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....                            | 5        |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                                     | 6        |

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN**

|  |          |
|--|----------|
| <b>HIPOTESIS .....</b>                                       | <b>7</b> |
| 2.1 Kajian Pustaka.....                                      | 7        |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                             | 7        |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran.....                               | 8        |
| 2.1.3 Konsep Inti Pemasaran.....                             | 9        |
| 2.1.4 Jasa .....   | 13       |
| 2.1.4.1 Karakteristik Jasa .....                             | 14       |
| 2.1.4.2 Klasifikasi Jasa .....                               | 15       |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....    | 17       |
| 2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....                      | 19       |
| 2.1.5.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....                 | 20       |
| 2.1.6 Kinerja Pelayanan ( <i>Service Performance</i> ) ..... | 23       |
| 2.1.7 Loyalitas Pelanggan .....                              | 26       |
| 2.2 Kerangka Teoritis .....                                  | 34       |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                 | 35       |
| 2.4 Model Penelitian .....                                   | 36       |
| 2.5 Pengembangan Hipotesis .....                             | 36       |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>   | <b>38</b> |
| 3.1 Objek Penelitian .....              | 38        |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....   | 38        |
| 3.3 Jenis Penelitian .....              | 39        |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel ..... | 40        |
| 3.5 Populasi dan Sampel.....            | 41        |
| 3.5.1 Populasi .....                    | 41        |
| 3.5.2 Sampel .....                      | 41        |
| 3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....     | 41        |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data .....       | 41        |
| 3.8 Analisis Data .....                 | 43        |
| 3.8.1 Uji Instrumen.....                | 43        |
| 3.8.1.1 Uji Validitas.....              | 43        |
| 3.8.1.2 Uji Reliabilitas .....          | 44        |
| 3.8.2 Uji Asumsi.....                   | 45        |
| 3.8.2.1 Uji Normalitas.....             | 45        |
| 3.8.2.2 Uji Heterokedastisitas .....    | 46        |
| 3.8.3 Analisis Regresi Sederhana .....  | 47        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                        | <b>50</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....   | 50        |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 51        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                      | 52        |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....                  | 53        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/Tidak .....              | 54        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....                 | 55        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....  | 56        |
| 4.2.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Service Performance</i> .....        | 56        |
| 4.2.1.1 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 1 .....   | 56        |
| 4.2.1.2 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 2 .....   | 57        |
| 4.2.1.3 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 3 .....   | 58        |
| 4.2.1.4 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 4 .....   | 59        |
| 4.2.1.5 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 5 .....   | 60        |
| 4.2.1.6 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 6 .....   | 61        |
| 4.2.1.7 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 7 .....   | 62        |
| 4.2.1.8 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 8 .....   | 63        |
| 4.2.1.9 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 9 .....   | 64        |
| 4.2.1.10 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 10 ..... | 65        |
| 4.2.1.11 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 11 ..... | 66        |

|   |    |
|---|----|
| 4.2.1.12 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 12 ..... | 67 |
| 4.2.1.13 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 13 ..... | 68 |
| 4.2.1.14 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 14 ..... | 69 |
| 4.2.1.15 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 15 ..... | 70 |
| 4.2.1.16 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 16 ..... | 71 |
| 4.2.1.17 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 17 ..... | 72 |
| 4.2.1.18 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 18 ..... | 73 |
| 4.2.1.19 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 19 ..... | 74 |
| 4.2.1.20 Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 20 ..... | 75 |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan .....               | 76 |
| 4.2.2.1 Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 1 .....          | 77 |
| 4.2.2.2 Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 2 .....          | 78 |
| 4.2.2.3 Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 3 .....          | 79 |
| 4.2.2.4 Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 4 .....          | 80 |
| 4.2.2.5 Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 5 .....          | 81 |
| 4.3 Uji Instrumen .....   | 82 |
| 4.3.1 Uji Validitas .....   | 82 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....  | 84 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik .....   | 88 |
| 4.4.1 Uji Normalitas .....  | 88 |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.4.2 Uji Heterokedastisitas .....      | 89        |
| 4.5 Analisis Regresi Sederhana.....     | 90        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>93</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                    | 93        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian.....        | 94        |
| 5.3 Saran .....                         | 95        |
| 5.3.1 Implikasi Kebijakan .....         | 95        |
| 5.3.2 Penelitian Yang Akan Datang.....  | 95        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>97</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                         |           |



## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1 Konsep Inti Pemasaran .....                          | 12      |
| Gambar 2 Pemahaman Sifat Dasar Proses Jasa.....               | 17      |
| Gambar 3 <i>Service Quality Model</i> .....                   | 22      |
| Gambar 4 Hubungan Sikap Relatif pada Pembelian Ulang .....    | 30      |
| Gambar 5 Kategori Loyalitas Menurut Jacoby dan Chestnut ..... | 31      |
| Gambar 6 Tiga Komponen Sikap .....                            | 31      |
| Gambar 7 Kerangka Teoritis .....                              | 34      |
| Gambar 8 Kerangka Pemikiran .....                             | 35      |
| Gambar 9 Model Penelitian.....                                | 36      |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel I Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....              | 51      |
| Tabel II Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                       | 52      |
| Tabel III Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....                 | 53      |
| Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/Tidak .....              | 54      |
| Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemakaian .....           | 55      |
| Tabel VI Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 1.....      | 57      |
| Tabel VII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 2 .....    | 58      |
| Tabel VIII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 3 .....   | 59      |
| Tabel IX Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 4.....      | 60      |
| Tabel X Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 5.....       | 61      |
| Tabel XI Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 6.....      | 62      |
| Tabel XII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 7 .....    | 63      |
| Tabel XIII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 8 .....   | 64      |
| Tabel XIV Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 9 .....    | 65      |
| Tabel XV Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 10 .....    | 66      |
| Tabel XVI Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 11 .....   | 67      |
| Tabel XVII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 12.....   | 68      |
| Tabel XVIII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 13 ..... | 69      |
| Tabel XIX Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 14.....    | 70      |

|  |    |
|--|----|
| Tabel XX Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 15 .....    | 71 |
| Tabel XXI Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 16.....    | 72 |
| Tabel XXII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 17.....   | 73 |
| Tabel XXIII Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 18 ..... | 74 |
| Tabel XXIV Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 19 .....  | 75 |
| Tabel XXV Pernyataan Responden Tentang <i>Service Performance</i> 20 .....   | 76 |
| Tabel XXVI Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 1 .....          | 77 |
| Tabel XXVII Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 2.....          | 78 |
| Tabel XXVIII Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 3 .....        | 79 |
| Tabel XXIX Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 4.....           | 80 |
| Tabel XXX Pernyataan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan 5 .....           | 81 |
| Tabel XXXI Uji Validitas Awal .....  | 83 |
| Tabel XXXII Uji Validitas Akhir .....  | 84 |
| Tabel XXXIII Uji Reliabilitas Awal.....                                      | 86 |
| Tabel XXXIV Uji Reliabilitas Akhir.....                                      | 87 |
| Tabel XXXV Uji Normalitas .....  | 88 |
| Tabel XXXVI Uji Heterokedastisitas .....                                     | 89 |
| Tabel XXXVII Uji Pengaruh .....  | 90 |
| Tabel XXXVIII Uji Model.....   | 91 |
| Tabel XXXIX Uji Hipotesis.....   | 91 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran A Kuesioner .....               | 100     |
| Lampiran B Data <i>Frequencies</i> ..... | 104     |
| Lampiran C Uji Validitas .....           | 120     |
| Lampiran D Uji Reliabilitas .....        | 148     |
| Lampiran E Uji Asumsi Klasik .....       | 153     |
| Lampiran F Regresi .....                 | 156     |