

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang diberikan MYTH VCD & DVD rental, agar dapat bersaing dengan rental lainnya dan juga untuk mengetahui fasilitas yang diberikan, penampilan karyawan, komunikasi, keramahan, ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, keahlian, kenyamanan, jaminan keamanan, variasi produk yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah, serta masukan bagi MYTH untuk mengetahui apakah pelanggannya akan selalu kembali menyewa atau tidak, ketidaktertarikan pelanggan terhadap rental pesaing, dan apakah pelanggan akan mengajak anggota keluarga atau kerabatnya untuk ikut menyewa atau tidak.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang pelanggan MYTH VCD & DVD rental. Sedangkan data dari hasil kuesioner di analisis dengan menggunakan metode statistik korelasi Spearman dan koefisien determinasi. Dengan bantuan program SPSS versi 12.00. Penulis menggunakan metode ini untuk mengetahui korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada MYTH VCD & DVD rental.

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi Spearman diperoleh r sebesar positif 0,695 yang berarti bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat dan berkorelasi sempurna antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan dari hasil perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh MYTH VCD & DVD rental berpengaruh sebesar 48,30 % terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 51,70 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti.

Dari hasil perhitungan tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh MYTH VCD & DVD rental secara umum berpengaruh dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Identifikasi Masalah	7
1.3	Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4	Kegunaan Penelitian	8
1.5	Kerangka Penelitian	9
1.6	Hipotesis	13
1.7	Definisi Variabel	13
1.8	Operasional Variabel	15
1.9	Metode Penelitian	17
	1.9.1 Lokasi Objek Penelitian dan Waktu Penelitian	17
	1.9.2 Sampling	18

1.9.3	Metode Analisis Data	19
-------	----------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pemasaran.....	28
2.1.1	Pengertian Pemasaran	28
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	29
2.2	Bauran Pemasaran	30
2.2.1	Pengertian Bauran Pemasaran	30
2.2.2	Unsur – unsur (variabel) Bauran Pemasaran	31
2.3	Jasa	43
2.3.1	Pengertian Jasa	43
2.3.2	Karakteristik Jasa	44
2.3.3	Klasifikasi Penawaran Jasa	46
2.3.4	Dimensi Kualitas Jasa	51
2.3.5	Pemasaran Jasa	53
2.3.6	Strategi Pemasaran Jasa.....	54
2.4	Kualitas Pelayanan	55
2.4.1	Pengertian Kualitas	56
2.4.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	57
2.5	Kepuasan Pelanggan	58
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	58
2.5.2	Pentingnya Kepuasan Pelanggan	59

2.5.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan	59
2.6	Ruang Lingkup Loyalitas	61
2.6.1	Definisi Loyalitas	62
2.6.2	Karakteristik Loyalitas	63
2.6.3	Meningkatkan Loyalitas Konsumen	63
2.7	Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Loyalitas	77

BAB III SEJARAH PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	79
3.2	Struktur Organisasi Perusahaan	80
3.3	Produk – Produk MYTH	82
3.4	Manajemen Pemasaran.....	84
3.5	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	85
3.6	Manajemen Keuangan.....	86
3.7	Manajemen Operasi.....	86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Profil Responden.....	87
4.1.1	Jenis Kelamin	88
4.1.2	Usia	88
4.1.3	Status	89
4.1.4	Pendidikan Terakhir	89
4.1.5	Pekerjaan	90

4.1.6	Tingkat Pendapatan	91
4.1.7	Memperoleh Informasi MYTH VCD & DVD rental ...	91
4.1.8	Tempat Tinggal	92
4.1.9	Area Tempat Tinggal	93
4.2	Pembahasan	93
4.2.1	Analisis Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan	94
4.2.2	Analisis Penilaian Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	106
4.2.3	Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	113
4.2.3.1	Analisis Korelasi Spearman	113
4.2.3.2	Koefisien Determinasi	115
4.2.3.3	Analisis Pengujian Hipotesis	115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	118
5.2	Saran	130

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

