

## ABSTRAK

Memasuki jaman era globalisasi yang disertai dengan kemajuan teknologi dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang semakin maju telah mengakibatkan terjadinya persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis. Hal ini disebabkan semakin banyaknya perusahaan jasa yang bermunculan dan pemain lama yang mencoba bertahan dan bahkan mencoba bersaing. Hal tersebut mengakibatkan produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat semakin hari semakin bertambah beragam. Dengan banyaknya produk atau jasa yang ditawarkan tersebut membuat konsumen lebih leluasa dan lebih selektif dalam memilih produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dampak dari semakin ketatnya persaingan, saat ini semakin banyak perusahaan yang mencoba menonjolkan keunggulannya dan menjatuhkan pesaingnya dengan tidak sportif. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menarik konsumen adalah tidak lain yaitu meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas. Konsumen yang puas tidak berminat untuk pindah/ mencari tempat lain atau bisa dibayangkan konsumen akan terus loyal kepada perusahaan tersebut.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan pada Batununggal Indah Club sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu sport center. Dimana tersedia banyak fasilitas olah raga yang ditawarkan tapi penulis lebih mengkhususkan penelitian pada fitness center mengingat semakin banyak perusahaan jasa yang menyediakan fasilitas fitness center.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, data diperoleh melalui observasi, kuesioner, wawancara dan penelitian kepustakaan.

Dalam penelitiannya, skripsi ini menggunakan metode deskriptif analisis, baik analisis kualitatif maupun kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan beberapa alat analisis statistik, yaitu analisis korelasi regresi, korelasi Pearson validitas dan reabilitas

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ( variabel independen ) dan Loyalitas konsumen ( variabel dependen ).

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kedua variabel diatas, selanjutnya diadakan uji statistik yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier dan korelasi pearson dengan menggunakan program SPSS.13.

Berdasarkan hasil perhitungan model Summary R korelasi pearson, diketahui bahwa besarnya pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas konsumen pada Batununggal Indah Club yaitu sebesar 64% dan sisanya untuk variabel yang tidak diteliti.

Berdasarkan perhitungan SPSS.13 tabel Anova dihasilkan Sig  $0.00 \leq 0.05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas konsumen pada Batununggal Indah Club

## ABSTRACT

Entering globalization era along with technology progress and more tighter than before Economic growth in Indonesia was making tide competition on business world. This cause a lot of new service companies show up and old players tried survive and even tried to compete them. It makes more variation on products and services. With adding in products and services made consumer more felt free and selective to made choices depend on their need.

The tide competition lately, has an impact for companies. Many companies try to be the best n try to overthrow the other companies with unsupportive competition. In other case if they wants to treat the customer, they must improve their services quality n make customer satisfy. If customer feel satisfy they will never think to move/ look for an other place, we can say customers will loyal with our product or services

To compose this final task ( skripsi ), writer did research about Influence of Service Quality to Consumer Loyalty. This final task was researching in Batununggal Indah Club the service company especially, sport center. There's a lot of facility at Batununggal Indah Club but writer want to specific research for fitness since a lot of fitness center grow a show up lately.

In the research, the writer uses Descriptive Analysis method, even Quantity and Quality Analysis. Quantity Analysis needs some statistic tools analysis. Linear Analysis, Correlation Pearson Analysis, Validity and Reliability Analysis.

For research need, writer's collect data by Observation, Interview, and Library research.

The Variable is Service Quality (independent variable) and Loyalty Consumer (dependent variable).

To know the influence is between two variables, using statistic test with Linear Analysis and Correlation Pearson with SPSS.13 programs.

Basically from measure of Summary R Pearson Correlation model, knower that influence size of Service Quality to Loyalty Consumer is 64%, and other size for unresearch variable.

From SPSS.13 measure Anova table result Sid  $0.00 \leq 0.05$ . With that, Ho is denied and Hi is expectable, and the conclusion is influence exist among Services Quality to Loyalty Consumer in Batununggal Indah Club.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas karunia dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa yang telah diberikan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Batununggal Indah Club** yang merupakan langkah terakhir dari perjalanan penulis sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Bidang Manajemen Universitas Kristen Maranatha Mata kuliah pokok yang penulis pilih adalah Manajemen Pemasaran, karena acuan ini sangatlah menarik untuk dipelajari lagi lebih mendalam

Pada penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun demikian, penulis tetap berusaha dengan sebaik mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun dengan bimbingan, petunjuk, pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak, mengingat hal ini merupakan pengalaman yang pertama bagi penulis di dalam menyusun sebuah karya ilmiah.

Dalam mempersiapkan, menyusun, dan menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Anny Nurbasari, SE, MP., sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan dukungan, perhatian, waktu dan petunjuk yang sangat bermanfaat serta nasehat-nasehat yang sangat berharga bagi penulis didalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dra. Tatik Budiningsih, M.S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
3. Bapak Teddy Wahyusaputra, SE, MM selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
4. Ibu Dra. Marcellia Susan, M.T., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
5. Bapak Drs Tedja.L. Rudjianta, selaku Dosen Wali selama menempuh masa studi penulis di Universitas Kristen Maranatha.
6. Para Dosen Penguji atas waktu yang telah diluangkan untuk memperlancar langkah penulis di dalam menyelesaikan studi.

7. Seluruh staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pendidikannya.
8. Seluruh staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
9. Seluruh staf Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.
10. Bapak Tedy Cahyadi selaku Junior Head Of Club Batununggal Indah Club yang telah banyak meluangkan waktu dan bersedia memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
11. My everlasting father and friend "**Jesus Christ**" n Holly Mother "**Bunda Maria**", thank you so much for always there for me and teach me how to survive. I am here because of ur blessing.
12. My beloved Dad and Mom, thanks mom cos u so patient..without u I was nothing..i give this for you and thanks to My brother also.
13. My "sister" Yuli, Murni, Yanti thanks for all ur support
14. All my best friend, Novianty, Anita, Virna, Dina, Yanuar, Frans, Kian fong, Jimmy Gunawan, Arvin, and Handy thanks a lot buat bantuannya.  
  
God Bless you all!

15. Moniqu3, teman seperjuangan, temen hang out bareng, do something crazy, thanks for ur wise advise..(sometime) ^v^
16. My friend at Blue Spot: Gme, Sunjaya, Felia, Yovita, n smua temen-temen Band Forentie
17. My shoulder to cry on "703" thanks cos ever be the part of my life, that's the best time! ..it's mean a lot for me.
18. And my all friends,who have spent time, happiness and sadness times with me. I will always keep our memories in my mind. GOD Bless U'all.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini belumlah sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dari semua pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan sesuai dengan maksud dan tujuannya.

Bandung, January 2006

Natalia

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.5. Kerangka Pemikiran.....	10
1.6. Hipotesis.....	18
1.7. Lokasi Penelitian.....	18

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Pengertian Pemasaran.....	19
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	22
2.2. Pengertian Bauran Pemasaran.....	23
2.3. Jasa.....	24
2.3.1. Pengertian Jasa.....	24
2.3.2. Karakteristik Jasa.....	25
2.3.3. Kategori Penawaran Jasa.....	26
2.3.4. Klasifikasi Jasa.....	27
2.3.5. Pemasaran Jasa dan Stratedi Pemasaran Jasa.....	32
2.3.5.1. Mengelola diferensiasi.....	34
2.3.5.2. Mengelola Mutu Jasa.....	35
2.3.5.3. Mengelola Produktivitas.....	35
2.4. Kualitas Pelayanan.....	36

2.4.1.	Pengertian Kualitas .....	36
2.4.2.	Pengertian Pelayanan .....	37
2.5.	Kualitas Jasa.....	39
2.5.1	Pengertian kualitas Jasa .....	39
2.5.2.	Dimensi Kualitas Jasa .....	42
2.6.	Loyalitas.....	43
2.6.1.	Ruang Lingkup Loyalitas.....	43
2.6.2.	Definisi loyalitas .....	44
2.6.3.	Fakta Pentingnya kepuasan dan Loyalitas .....	47
2.6.4.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas.....	50

### **BAB III: OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian.....	52
3.1.1.	Gambaran Umum dan sejarah Perusahaan .....	53
3.1.2.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	54
3.1.3.	Keadaan dan Jumlah pegawai .....	62
3.1.4.	Pelayanan yang diberikan Kepada Anggota .....	63
3.2	Metode Penelitian .....	63
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	64
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.2.3	Teknik Analisis Data.....	66
3.2.4	Uji Validitas .....	68
3.2.5	Uji Reliabilitas .....	70
3.2.6	Operasional Variabel .....	71

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	75
4.1.1	Profil Responden.....	75
4.1.2	Kualitas Pelayanan.....	81
4.1.3	Loyalitas.....	93
4.1.4	Uji Hipotesis .....	99



4.2 Pembahasan.....	102
4.2.1 Tujuan Pelayanan yang Diberikan .....	102
4.2.2 Gambaran Umum Konsumen BIC.....	103
4.2.3 Tanggapan Konsumen atas Kualitas Pelayanan .....	104
4.2.2 Pengaruh antara Kualitas Pelayan terhadap loyalitas ...	105

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	109
5.2 Saran .....	111

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

## **DAFTAR TABEL**

3.1. Kelas Interval .....	68
3.2. Uji Validitas, Item-Total Statistic .....	70
3.3. Uji Realibility,Realibility Statistik.....	71
3.4. Operasional Variabel .....	73

## **PROFIL RESPONDEN**

4.1 Jenis Kelamin.....	75
4.2 Usia .....	76
4.3 Jenis Pekerjaan.....	77
4.4 Cara Responden Mengenal BIC.....	79
4.5 Lamanya menjadi Pelanggan di BIC .....	80

## **TANGGAPAN KONSUMEN**

4.6 Mengenai Kualitas Peralatan .....	81
4.7 Mengenai Kelengkapan Peralatan.....	82
4.8 Mengenai Kondisi Ruangan.....	84
4.9 Mengenai Perhatian BIC kepada Konsumennya .....	85
4.10 Mengenai BIC sangat memahami keinginan Konsumen.....	86
4.11 Mengenai Kualitas Pelayanan .....	87
4.12 Mengenai Pelayanan sesuai Dengan Yang Dijanjikan .....	89
4.13 Mengenai Staff dan Karyawan memberikan Pelayanan .....	90
4.14 Mengenai Staff dan Karyawan yang Selalu siap membantu .....	91

4.15 Mengenai Informasi Yang Diberikan .....	92
4.16 Mengenai Konsumen selalu Memperoleh Informasi yang diinginkan .	93
4.17 Pembelian Ulang.....	95
4.18 Membeli Diluar Lini Jasa.....	96
4.19 Menolak Pesaing Lain.....	98
4.20 Tidak Mudah Terpengaruh .....	99
4.21 Anova <sup>b</sup> .....	100
4.22 Coefficients .....	101
4.23 Correlation .....	101
4.24 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Rata-Rata Hitung.....	105
4.25 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Rata-Rata Hitung .....	106
4.26 Rangkuman Hasil Perhitungan Pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas	108

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Tiga Jenis Pemasaran dalam Industri Jasa .....	33
2.2	Servaqual Model .....	39
2.3	Services Quality .....	40
2.4	Loyalitas Konsumen .....	50
3.1	Struktur Organisasi .....	61

