

ABSTRACT

Excellent service is a method to realize customer satisfaction and making them as loyal customers. The importance of excellent service to the customer is as a strategy to win the competition. This study purposes are to determine the level of excellent service, customer loyalty, and the effect of excellent service to the customer loyalty in Salon Jari Manis Bandung.

This study use primary data in questionnaire form which are distributed to Salon Jari Manis customers sample. Data analysis method used is simple linear regression, hypothesis testing and coefficient of determination. Research Data analyzed with SPSS version of 20.0.

Study results showed that excellent service in Salon Jari Manis included in "Very Good" category with 80.7% achievement score. Customer loyalty in Salon Jari Manis included in "Very Good" category with 80.9% achievement score. This study concluded that excellent service positively effect on customer loyalty in Salon Jari Manis, with the level of influence equal to 43.2%, while the remaining 56.8% of customer loyalty influenced by other factors were not examined.

Key words: excellent service, customer satisfaction, customer loyalty.

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan cara yang dilakukan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dan menjadikan mereka pelanggan yang loyal. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi untuk memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan prima, loyalitas pelanggan, dan pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan Salon Jari Manis Bandung.

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dengan sistem tertutup yang dibagikan kepada sampel pelanggan Salon Sari Manis dengan teknik sampling purposip. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan bantuan program *SPSS 20.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima di Salon Jari Manis termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan pencapaian skor 80,7%. Loyalitas pelanggan Salon Jari Manis termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan pencapaian skor 80,9%. Penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan prima berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan Salon Jari Manis, dengan tingkat pengaruh sebesar 43,2%, sedangkan sisanya sebesar 56,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata-kata kunci : pelayanan prima, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.1.1 Definisi Manajemen	8
2.1.1.2 Bidang-Bidang Manajemen.....	9

2.1.1.3 Definisi Pemasaran.....	10
2.1.1.4 Definisi Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
2.1.2.1 Definisi Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
2.1.2.2 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan (Jasa).....	13
2.1.3.1 Definisi Kualitas.....	15
2.1.3.2 Definisi Pelayanan (Jasa).....	15
2.1.3.3 Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.4 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Pelayanan Prima.....	18
2.1.4.1 Definisi Pelayanan Prima.....	18
2.1.4.2 Konsep Pelayanan Prima.....	20
2.1.4.3 Pentingnya Pelayanan Prima.....	22
2.1.4.4 Faktor Penghambat dalam Pelayanan.....	23
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.5.1 Definisi Loyalitas.....	24
2.1.5.2 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.5.3 Keuntungan Dari Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.5.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.5.5 Tahapan Pembentukan Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.5.6 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan....	28
2.2 Rerangka Pemikiran.....	30

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	31
---------------------------------	----

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3 Definisi Operasional Variabel	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	38
3.5.1 Uji Validitas	38
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.6 Metode Analisis Data.....	39
3.6.1 Regresi Linier Sederhana	39
3.6.2 Pengujian Hipotesis	40
3.6.3 Koefisien Korelasi	41
3.6.4 Koefisien Determinasi	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Hasil Uji Validitas	43
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	45
4.1.3.1 Identitas Responden	46
4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Prima ...	47
4.1.3.3 Analisis Pelayanan Prima di Salon Jari Manis.....	53

4.1.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas	
Pelanggan	55
4.1.3.5 Analisis Loyalitas Pelanggan Salon Jari Manis	61
4.1.4 Analisis Kuantitatif Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap	
Loyalitas Pelanggan	63
4.1.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	63
4.1.4.2 Pengujian Hipotesis	64
4.1.4.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	65
4.1.4.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	65
4.2 Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Implikasi Manajerial.....	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Piramida Loyalitas Pelanggan	28
Gambar 2	Rerangka Teoritis.....	29
Gambar 3	Rerangka Pemikiran	30
Gambar 4	Model Penelitian	31

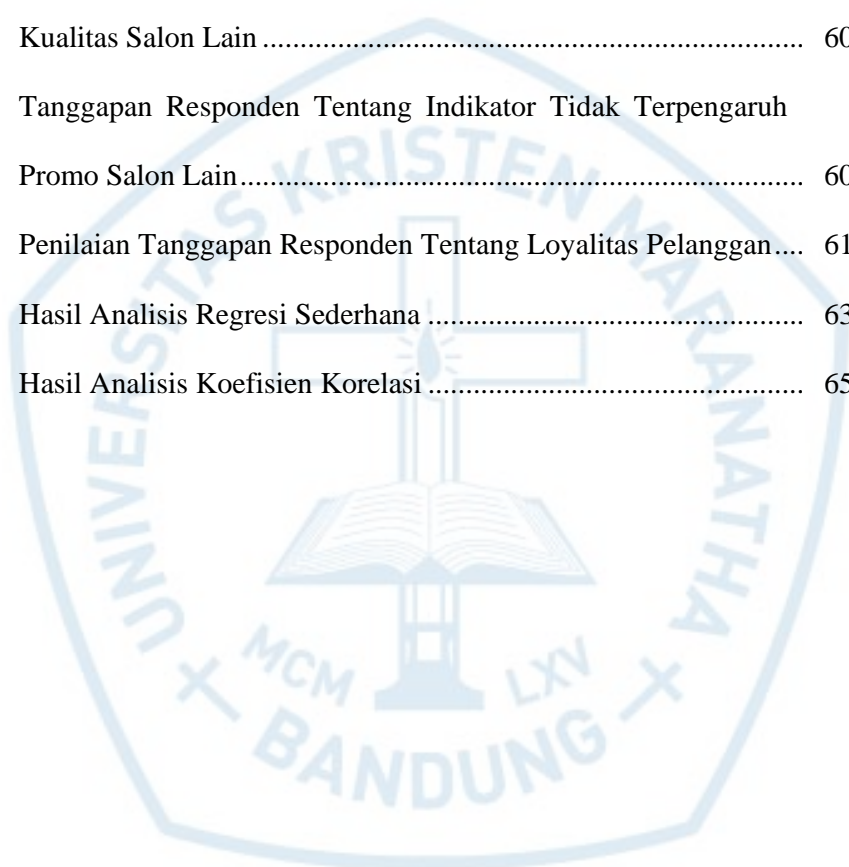


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan Salon Jari Manis Ruko Majesty B3-B5-Jl, Prof. Soeria Soemantri Bandung Periode : November 2014 – April 2015	3
Tabel 2.1	Elemen Program Pemasaran Jasa	14
Tabel 3.1	Operasional Variabel X Pelayanan Prima	35
Tabel 3.2	Operasional Variabel Y Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 3.3	Skor Penilaian Kuesioner	37
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X).....	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	45
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.5	Usia Responden.....	46
Tabel 4.6	Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Indikator Santun dan Ramah	47
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Indikator Mengutamakan Kepentingan Pelanggan.....	48
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Indikator Sabar Menghadapi Pelanggan	48
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Tentang Indikator Cepat Tanggap/Responsif.....	49

Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang Indikator Memahami Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	49
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Indikator Memperhatikan Kenyamanan Pelanggan.....	50
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Indikator Memahami Perilaku Pelanggan.....	50
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Indikator Menerima Saran dan Kritik Pelanggan.....	51
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Indikator Fasilitas Layanan Terbaik.....	51
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Indikator Disiplin.....	52
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Indikator Bertanggung Jawab.....	52
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Indikator Keahlian/Skill.....	53
Tabel 4.19	Penilaian Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Prima.....	54
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Indikator Datang Secara Rutin ...	56
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Indikator Jasa Perawatan Rambut.....	56
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Indikator Jasa Perawatan Tubuh.....	57
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Indikator Menceritakan Keunggulan.....	58
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Indikator Mengajak Memakai Jasa.....	58

Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tidak Terpengaruh Tarif Jasa Lain.....	59
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tidak Terpengaruh Jarak/Lokasi	59
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tidak Terpengaruh Kualitas Salon Lain	60
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tidak Terpengaruh Promo Salon Lain.....	60
Tabel 4.29	Penilaian Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan....	61
Tabel 4.30	Hasil Analisis Regresi Sederhana	63
Tabel 4.31	Hasil Analisis Koefisien Korelasi	65



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN B Skor Kuesioner
LAMPIRAN C Hasil Olah Data SPSS

