

## ABSTRAK

Peneliti tertarik untuk mengangkat tema penelitian “Studi Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Retail Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket; Studi Pada Konsumen Setiabudhi Supermarket, Bandung”. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh parsial dan simultan dari Kualitas pelayanan jasa dan Kualitas Produk memiliki terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket Di Bandung

Metodologi dalam penelitian ini adalah Causal Explanatory. Dalam penelitian ini, Populasi yang digunakan adalah masyarakat yang mengunjungi Setiabudhi Supermarket, sementara sampel yang dipilih adalah orang-orang yang pernah melakukan pembelian atau menggunakan jasa ritel dari Setiabudhi Supermarket dengan minimal telah melakukan 2 kali transaksi. Teknik yang di gunakan peneliti yaitu dengan *Purposive Sampling*.

Dalam pengumpulan data, peneliti telah mengumpulkan data sejumlah 195 orang responden. Berdasarkan hasil uji hipotesis, terdapat Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan retail dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen, dimana didapatkan nilai RSquare sebesar 0,602 yang berarti bahwa nilai pengaruh sebesar 60,2 % Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan retail dan kualitas produk. Peneliti menyarankan bagi perusahaan untuk menerapkan kualitas layanan dan kualitas produk yang tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan jasa retail, kualitas produk, dan loyalitas konsumen

## **ABSTRACT**

*Researchers are interested to raise the theme of research "Studies About The Influence Of Quality Of Service Of Retail And Product Quality To Consumer Loyalty Setiabudhi Supermarket; Study On Consumer Setiabudhi Supermarket, Bandung ". For that, researcher do research about partial and simulant influence from Quality of service and Quality of Product have to Consumer Loyalty Setiabudhi Supermarket In Bandung*

*The methodology in this research is Causal Explanatory. In this study, the population used was the people who visited Setiabudhi Supermarket, while the selected samples were those who had made purchases or used retail services from Setiabudhi Supermarket with at least two transactions. The technique used in the researcher is by Purposive Sampling.*

*In the data collection, researchers have collected data of 195 respondents. Based on hypothesis test result, there is significant influence between retail service quality and product quality to consumer loyalty, where got value of RSquare equal to 0,602 which mean that influence value equal to 60,2 % customer loyalty influenced by service quality of retail and product quality. Researchers suggest for companies to apply the right quality of service and product quality so as to improve customer satisfaction and create customer loyalty.*

*Keywords : Quality of retail service, Product quality, and Consumer loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>A THESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Kajian Pustaka .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Manajemen Pemasaran .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1. Pengertian Pemasaran .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.2. Strategi Pemasaran .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.3. Bauran Pemasaran.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.3.1. Bauran Pemasaran Barang.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.3.2. Bauran Pemasaran Jasa.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3. Jasa atau Pelayanan Jasa.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3.1. Kategori Bauran Jasa .....</b>	<b>15</b>

2.3.2. Karakteristik Jasa .....	18
2.3.3. Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa/Pemasaran Holistik Jasa .....	19
2.3.4. Kualitas Jasa .....	20
2.3.4.1. Harapan pelanggan .....	22
2.3.4.2. Praktik Terbaik Manajemen Jasa .....	25
2.3.5. Diferensiasi Jasa .....	27
2.3.6. Mengelola Jasa Pendukung .....	29
2.3.6.1. Mengidentifikasi dan Memuaskan Kebutuhan Pelanggan .....	30
2.3.6.2. Strategi Jasa Purna Jual .....	30
2.4. Produk .....	31
2.4.1. Karakteristik dan Klasifikasi Produk .....	32
<b>2.4.2. Tingkatan Produk .....</b>	<b>33</b>
2.4.3. Diferensiasi Produk .....	34
2.4.4. Hierarki Produk .....	36
2.4.5. Bauran produk .....	37
2.4.6. Analisis Lini Produk dan Panjang Produk .....	46
2.4.7. Pengemasan dan Pelabelan .....	46
2.5. Loyalitas Pelanggan .....	47
2.5.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	47
2.5.2. Faktor Loyalitas Pelanggan .....	50
2.5.2.1. Kepuasan Pelanggan .....	51
2.5.2.2. Ukuran Kepuasan Pelanggan .....	52
2.6 Rerangka Teoritis .....	53
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	54
2.8 Rerangka Pemikiran & Hipotesis .....	56
2.9 Riset Empiris .....	57
2.10 Model Penelitian .....	63
<b>BAB III .....</b>	<b>64</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	64
3.2. Populasi dan Sampel .....	64
3.2.1. Populasi .....	64
3.2.2. Sampel .....	64
3.2.3. Metode Sampling .....	65

3.2.4. Jumlah Sampling.....	65
3.3. Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	66
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.5. Uji Instrumen .....	79
3.5.1. Uji Validitas .....	79
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	80
3.6. Analisis Data.....	80
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	80
3.6.2. Uji Normalitas .....	81
3.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	81
3.6.4. Uji Multikolinearitas.....	82
3.7. Uji Hipotesis.....	82
3.7.1. Uji F.....	83
3.7.2. Koefisien Determinasi .....	84
<b>BAB IV .....</b>	<b>85</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>85</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	85
4.1.1. Hasil Berdasarkan Data Demografis Responden.....	85
4.1.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Uji Instrumen .....	88
4.1.2.1. Hasil Penelitian Berdasarkan Uji Validitas.....	88
4.1.2.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Uji Reliabilitas.....	92
4.1.3. Hasil Penelitian Berdasarkan Uji Asumsi Klasik .....	92
4.1.3.1. Uji Normalitas .....	93
4.1.3.2. Uji Heteroskedadistitas.....	94
4.1.3.3. Uji Multikolinearitas.....	95
4.1.4. Uji Hipotesis.....	96
4.1.4.1. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Jasa Retail terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket Pada Konsumen Di Bandung.....	97
4.1.4.2. Pengaruh Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket Pada Konsumen Di Bandung. ....	98
4.1.4.3. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Retail Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket Pada Konsumen Di Bandung.....	100
Pembahasan.....	101
4.2.1. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Jasa Retail Terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket di Bandung .....	101

4.2.2. Pengaruh Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket Pada Konsumen di Bandung.....	102
4.2.3. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Jasa Retail Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket Pada Konsumen di Bandung.....	103
<b>BAB V.....</b>	<b>104</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Implikasi Manajerial.....	106
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	106
5.4. Saran .....	106
5.4.1 Bagi Perusahaan.....	107
5.4.2 Bagi Pihak Lain.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>



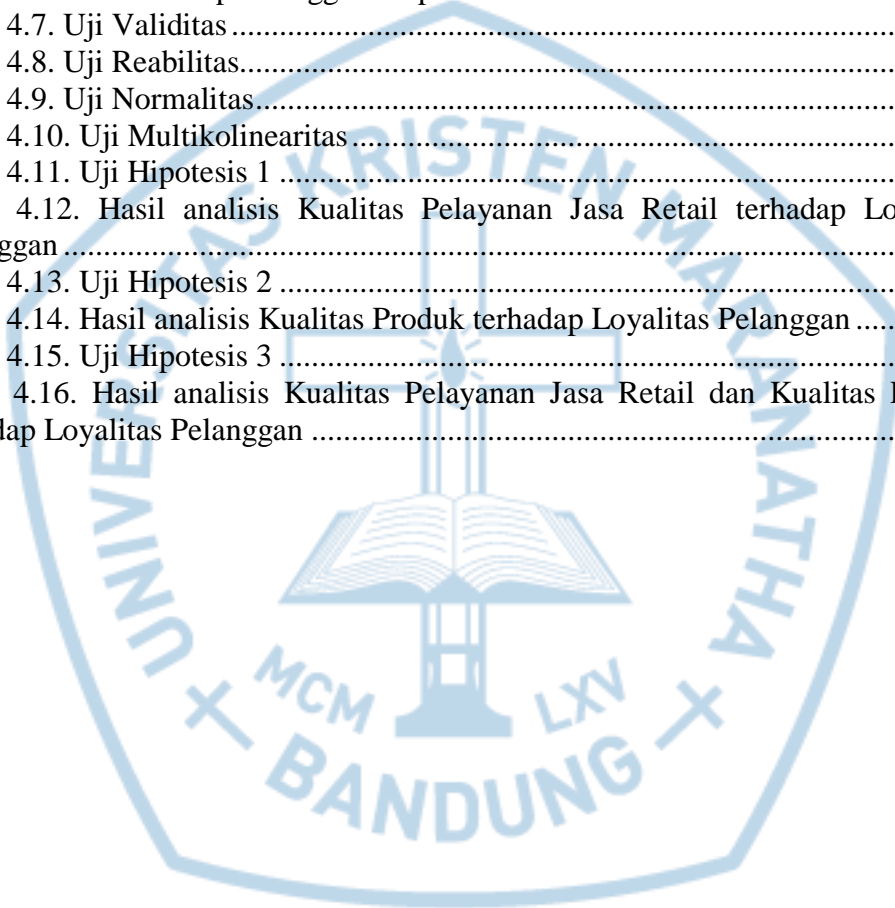
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bauran Pemasaran .....	12
Gambar 2.2. Sistem Penyampaian Jasa.....	20
Gambar 2.3. Rerangka Teoritis .....	53
Gambar 2.4. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	56
Gambar 2.5. Model Penelitian .....	63



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Riset Empiris.....	57
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	67
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Umur.....	85
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	86
Tabel 4.4. Responden Seberapa Sering Belanja di Setiabudhi Supermarket.....	86
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Penghasilan.....	87
Tabel 4.6. Lokasi Tempat Tinggal Responden.....	87
Tabel 4.7. Uji Validitas.....	88
Tabel 4.8. Uji Reabilitas.....	92
Tabel 4.9. Uji Normalitas.....	93
Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas.....	95
Tabel 4.11. Uji Hipotesis 1.....	97
Tabel 4.12. Hasil analisis Kualitas Pelayanan Jasa Retail terhadap Loyalitas Pelanggan.....	98
Tabel 4.13. Uji Hipotesis 2.....	99
Tabel 4.14. Hasil analisis Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	99
Tabel 4.15. Uji Hipotesis 3.....	100
Tabel 4.16. Hasil analisis Kualitas Pelayanan Jasa Retail dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	101





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisiener Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS

