

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen di Deekey Shoes Garage Antapani. Sampel penelitian ini adalah pengguna jasa Deekey Shoes Garage. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 125 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dengan program SPSS. Berdasarkan hasil uji secara parsial, disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Deekey Shoes Garage Antapani sebesar 61,9%. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Deekey Shoes Garage Antapani sebesar 41,4%. Terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen di Deekey Shoes Garage Antapani sebesar 47,3%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas konsumen.



ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of service quality on customer loyalty and the effect of customer satisfaction on customer loyalty in Antapani's Deekey Shoes Garage. The sample of this study is a Deekey Shoes Garage service user. The technique of collecting data uses a questionnaire distributed to 125 respondents. The data analysis technique in this study used simple linear regression with SPSS program. Based on the partial test results, it was concluded that there is an influence of service quality on customer satisfaction in Deekey Shoes Garage Antapani by 61.9%. There is an influence of Service Quality on Customer Loyalty in Deekey Shoes Garage Antapani by 41.4%. There is an influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Deekey Shoes Garage Antapani by 47.3%.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	8
2.1.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.1.1.3 Bauran Tawaran Jasa.....	13
2.1.2 Pengertian Kualitas	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Teori tentang Kepuasan Konsumen	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	19
2.1.3.3 Mengukur Kepuasan Konsumen	20
2.1.4 Teori tentang Loyalitas Konsumen	22
2.2 Riset Empiris	22
2.3 Rerangka Pemikiran	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
2.5 Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.2.1 Variabel Independen	30
3.2.2 Variabel Dependen.....	31

3.3	Populasi dan Sampel	34
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6	Uji Instrumen Penelitian	38
3.6.1	Uji Validitas	38
3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.7	Teknik Analisa Data.....	39
3.7.1	Uji Regresi Sederhana.....	39
3.7.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	40
3.7.3	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Profil Responden.....	42
4.1.2	Hasil Tanggapan Responden.....	43
4.1.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Deekey Shoes Garage.....	43
4.1.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Deekey Shoes Garage.....	51
4.1.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen Deekey Shoes Garage	52
4.1.3	Pengujian Validitas	54
4.1.4	Pengujian Reliabilitas.....	56
4.1.5	Uji Regresi Sederhana.....	57
4.1.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Deekey Shoes Garage.....	57
4.1.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Deekey Shoes Garage	60
4.1.5.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Deekey Shoes Garage	63
4.2	Pembahasan.....	65
BAB V	PENUTUP.....	68
5.1	Simpulan	68
5.2	Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA.....	71
	LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2.2 Model Penelitian	29



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	<i>Shoes Garage</i> di Kota Bandung.....	2
Tabel 1.2	Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Selama Satu Tahun	4
Tabel 2.1	Riset Empiris.....	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1	Apakah anda pernah memakai jasa Deekey Antapani?	42
Tabel 4.2	Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3	Usia	43
Tabel 4.4	Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5	Deekey shoes garage memiliki layanan yang baik	44
Tabel 4.6	Deekey shoes garage memiliki fasilitas layanan center menarik secara visual	44
Tabel 4.7	Deekey shoes garage memiliki karyawan yang berpenampilan baik dan rapih.....	45
Tabel 4.8	Deekey shoes garage memiliki waktu layanan jasa yang tepat ...	45
Tabel 4.9	Deekey shoes garage memiliki prosedur layanan yang mudah.	46
Tabel 4.10	Deekey shoes garage memiliki ketanggapan karyawan yang baik	46
Tabel 4.11	Deekey shoes garage memiliki kemampuan pelayanan yang baik	47
Tabel 4.12	Deekey shoes garage memiliki karyawan yang memberikan informasi jelas	47
Tabel 4.13	Deekey shoes garage memiliki kecepatan layanan yang tepat	48
Tabel 4.14	Deekey shoes garage memiliki bengkel yang dapat dipercaya.....	48
Tabel 4.15	Deekey shoes garage memiliki keamanan service yang baik	49
Tabel 4.16	Deekey shoes garage memiliki jaminan layanan yang baik	49
Tabel 4.17	Deekey shoes garage memiliki pemberian layanan yang baik	50
Tabel 4.18	Deekey shoes garage memiliki sifat layanan yang baik	50
Tabel 4.19	Deekey shoes garage memiliki kesungguhan yang baik.....	51
Tabel 4.20	Deekey shoes garage memiliki kepuasan pelanggan terhadap jasa perusahaan tentang hasil kinerja	51
Tabel 4.21	Deekey shoes garage memiliki kepuasan keseluruhan konsumen dibanding pesaingnya.....	52
Tabel 4.22	Apakah anda ingin memakai jasa Deekey shoes garage kembali?	52
Tabel 4.23	Apakah anda ingin merekomendasikan kepada orang lain?	53
Tabel 4.24	Apakah anda akan tetap loyal kepada Deekey shoes garage?	53
Tabel 4.25	Apakah anda tetap loyal ketika orang lain tidak merekomendasikan anda kembali untuk menggunakan jasa Deekey Shoes garage? ...	54
Tabel 4.26	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.27	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	56
Tabel 4.29	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.30	Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.31	Hasil Uji t.....	59
Tabel 4.32	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.33	Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	60
Tabel 4.34	Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.35	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	62

Tabel 4.36	Regresi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	63
Tabel 4.37	Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.38	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen...	65
Tabel 4.39	Kesimpulan Uji Hipotesis	65



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian	73
Lampiran B Hasil Kuesioner.....	76
Lampiran C Hasil Perhitungan SPSS 20	82

