

ABSTRAK

Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dengan melalui judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (objek penelitian Zen family & reflexology cabang Suria Sumantri Bandung).

Objek penelitian ini adalah Zen family & reflexology yang berlokasi di Jalan Surya Sumantri No.18, Sukagalih, Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Peneliti menggunakan analisis dalam bentuk Causal Explanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bandung yang pernah menggunakan jasa Zen family & reflexology cabang Suria Sumantri Bandung. Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang pernah menggunakan jasa Zen family & reflexology cabang Suria Sumantri Bandung.

Berdasarkan uji hipotesis, Tolak H_0 dan terima H_1 , yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Didapat bahwa pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 60.3%. Sub Variabel Bentuk fisik (tangible), Keandalan (reliability), dan Empati (emphaty) memiliki pengaruh secara parsial langsung secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan, sementara variabel Daya tanggap (responsive) dan Jaminan (assurance) diketahui tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



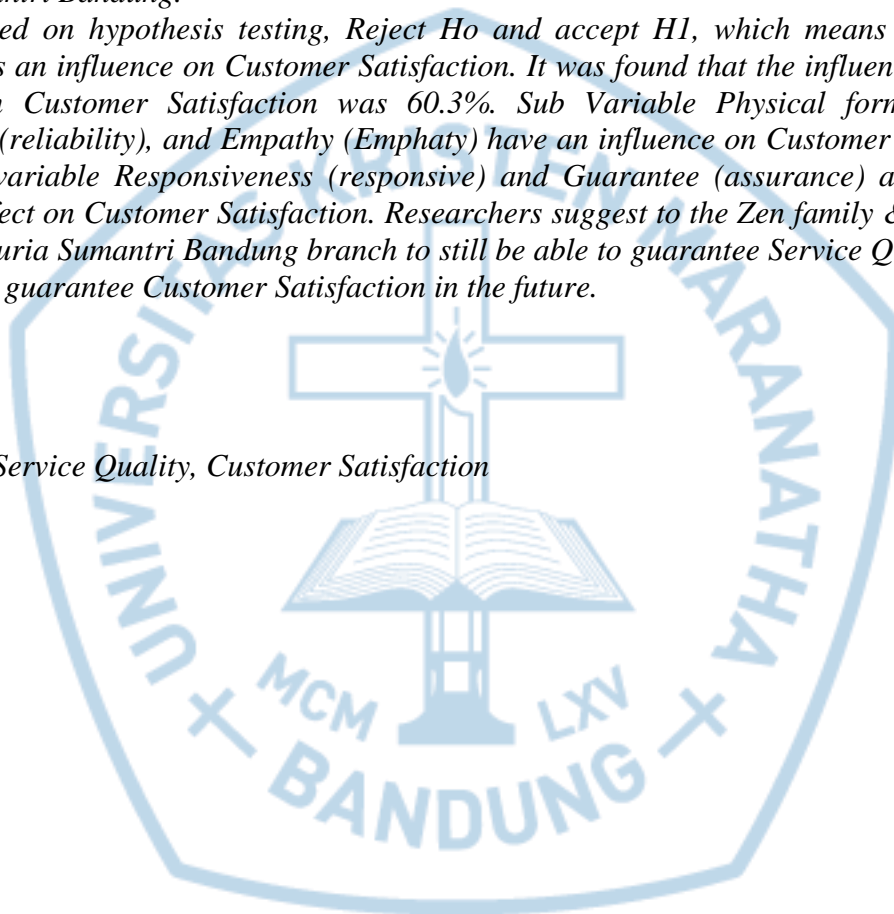
ABSTRACT

Researchers are interested in examining how the influence of service quality and customer satisfaction, through the title " The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction (Zen family & reflexology research object Suria Sumantri Bandung branch).

The object of this research is Zen family & reflexology, located at Jalan Surya Sumantri No.18, Sukagalih, Bandung, Bandung City, West Java. Researchers use analysis in the form of Causal Explanatory. The population in this study is the city of Bandung who have been dairy using the services of the Zen family & reflexology branch of Suria Sumantri Bandung. The sample in this study is the Faculty of Management Students of Maranatha Christian University who have used the services of the Zen family & reflexology branch of Suria Sumantri Bandung.

Based on hypothesis testing, Reject Ho and accept H1, which means that Service Quality has an influence on Customer Satisfaction. It was found that the influence of Service Quality on Customer Satisfaction was 60.3%. Sub Variable Physical form (tangible), Reliability (reliability), and Empathy (Emphaty) have an influence on Customer Satisfaction, while the variable Responsiveness (responsive) and Guarantee (assurance) are known to have no effect on Customer Satisfaction. Researchers suggest to the Zen family & reflexology company Suria Sumantri Bandung branch to still be able to guarantee Service Quality, which in turn can guarantee Customer Satisfaction in the future.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
SURAT KETERANGAN	v
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4.Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran	8
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3.1 Bauran Produk	9
2.1.3.2 Bauran Harga	11
2.1.3.3 Bauran Distribusi	12
2.1.4 Respon Konsumen	12
2.1.4.1 Afeksi.....	14

2.1.4.2 Kognisi	15
2.1.4.3 Psikomotorik	15
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Konsumen	15
2.1.5.1.Faktor Kebudayaan	16
2.1.5.2.Faktor Sosial	17
2.1.5.3.Faktor Pribadi.....	18
2.1.5.4.Faktor Psikologis	18
2.1.6 Stimulus Pemasaran	18
2.1.7 Bauran Pemasaran Jasa	19
2.1.8 Layanan.....	20
2.1.9 Kualitas Layanan	21
2.1.9.1 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	21
2.1.9.2 Penilaian Kualitas Layanan.....	22
2.1.9.3 Peranan Kualitas Layanan.....	23
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.10.1 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.10.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2 Riset Empiris	26
2.3 Rerangka Pemikiran.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
2.5 Model Penelitian	28
BAB III: METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Objek Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian	30
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30

3.3.1 Populasi Penelitian.....	38
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3.3 Sampel Penelitian.....	39
3.4 Operasional Variabel Penelitian	39
3.4.1 Variabel Bebas (X)	39
3.4.2 Variabel Terikat (Y).....	40
3.4.3 Operasional Variable Penelitian	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1. Uji Instrumen	45
3.6.1.1. Uji Validitas	45
3.6.1.2. Uji Reliabilitas	46
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	46
3.6.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.6.2.3. Uji Multikolinearitas	48
3.6.2.4 Uji Outliers.....	48
3.6.3. Uji Hipotesis	49
3.6.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda	49
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Hasil Penelitian	44
4.1.1. Gambaran Sampel Penelitian.....	44
4.1.1.1. Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
4.1.1.2. Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	47
4.1.2. Uji Instrumen	47

4.1.2.1. Uji Validitas	47
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	48
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	49
4.1.3.1. Uji Normalitas.....	49
4.1.3.2. Uji Heteroskedasdistitias	52
4.1.3.3. Uji Multikolinearitas	53
4.1.4. Uji Hipotesis	54
4.1.4.1. Analisis Regresi Linier	54
4.1.4.2. Uji Regresi Linier Berganda (Uji F)	56
4.1.4.4. Analisis Koefisien Determinasi	57
4.2. Pembahasan.....	59
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Implikasi manajerial.....	62
5.3. Keterbatasan penelitian.....	62
5.4. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Populasi Wanita Indonesia tahun 2015	1
Tabel 2.2 Tabel Riset Empiris Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.4.1 Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel 3.2. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	37
Tabel 4.1. Gambaran Sampe berdasarkan Usia Responden	44
Tabel 4.2. Persepsi responden Zen family & reflexology cabang Suria Sumantri Bandung 52	
Tabel 4.3. Persepsi responden mengunjungi Zen family & reflexology cabang Suria Sumantri Bandung dalam jangka waktu 1 bulan?	49
Tabel 4.4. Tabel Uji Validitas.....	47
Tabel 4.5. Tabel Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.5. Tabel Uji Normalitas	49
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.7. Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.7. Uji Regresi Linier	54
Tabel 4.8. Uji Anova.....	56
Tabel 4.9. Uji Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Manajemen Pemasaran	9
Gambar 2.3 Gambar Rerangka Pemikiran	28
Gambar 2.5. Model Penelitian	29
Gambar 4.1. Histogram untuk melihat Normalitas Data	44
Gambar 4.2. P-P Plot untuk melihat Normalitas Data	52

