

ABSTRAK

Hendrik Tholenche, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD.Surya Bandung, dibawah bimbingan Bapak Dr. Ir. H. Surachman Surjaatmadja, MM.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada PD.Surya Bandung menurut tanggapan pelanggan, mengetahui loyalitas pelanggan PD.Surya Bandung serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PD.Surya Bandung terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, sedangkan tipe penelitian ini adalah kausalitas korelasional. Unit analisis penelitian ini adalah individual yaitu pelanggan PD.Surya Bandung, dan waktu pengumpulan data dalam penelitian ini bersifat *cross sectional*. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Hasil- hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PD.Surya Bandung selama ini berjalan cukup baik, loyalitas pelanggan PD.Surya Bandung sudah baik, dan hubungan antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan (X) dan loyalitas pelanggan (Y) mempunyai hubungan yang cukup berarti. Diketahui koefisien korelasi *Pearson* adalah sebesar 0,484. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang diketahui melalui koefisien determinasi dengan tingkat signifikansi 5% adalah 23,43%, sementara sisanya sebesar 76,57% loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor- faktor lain, seperti harga, promosi, dan ketepatan waktu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Hendrik Tholenche, 2008, The Influence of Service Quality to Customer Loyalty on PD.Surya Bandung, under lecturer of Dr. Ir. H. Surachman Surjaatmadja, MM.

The objectives of this research are to find out the service quality of PD.Surya Bandung by the response of customer, the customer loyalty at PD.Surya Bandung, and also to get know about the effect of service quality on customer loyalty of PD.Surya Bandung. This research is to evaluate service quality through five dimensions, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method of this research are descriptive and verificative, where as the type of this research are correlation causality. The analysis unit of this research is individual unit that is customer of PD.Surya Bandung, and base of data collection this research is cross sectional. The sampling method used in this research is simple random sampling. The results of this research showed that the response of customer on service quality done by PD.Surya Bandung is good enough, loyalty of customer of PD.Surya Bandung is well operated, and the correlation between two variables, service quality (X) and customer loyalty (Y) has enough relation. Pearson correlation coefficient is 0,484. By using rate of significant 5%, the effect of service quality is 23,43% while 76,57% of customer loyalty can be influenced by another factors, such as price, promotion and punctuality.

Key Words: Service Quality, Consumer Loyalty, The Influence of Service Quality to Customer Loyalty

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Jasa.....	9
2.1.2 Klasifikasi Jasa	10
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	14
2.1.4 Pengertian Kualitas dan Kualitas Jasa	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6 Ruang Lingkup Loyalitas	20
2.1.7 Definisi Loyalitas.....	21
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	35
2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
2.3 Hipotesis.....	39
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.2.1 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	41

3.2.2	Prosedur penarikan sampel	45
3.2.3	Teknik pengumpulan data	46
3.2.4	Analisis Data.....	47
3.2.5	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	50
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.2.	Profil Responden.....	55
4.2	Pembahasan.....	57
4.2.1	Kinerja yang diterima responden terhadap kualitas jasa PD.Surya Bandung	57
4.2.1.1	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kualitas Jasa Dimensi <i>Tangible</i>	57
4.2.1.2	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kualitas Jasa Dimensi <i>Reliability</i>	61
4.2.1.3	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kualitas Jasa Dimensi <i>Responsiveness</i>	67
4.2.1.4	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kualitas Jasa Dimensi <i>Assurance</i>	71
4.2.1.5	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kualitas Jasa Dimensi <i>Emphaty</i>	75
4.2.2	Kualitas Jasa Pada PD. Surya Bandung.....	79
4.2.2.1	Dimensi <i>Tangible</i> dari Kualitas Jasa.....	80
4.2.2.2	Dimensi <i>Reliability</i> dari Kualitas Jasa.....	83
4.2.2.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> dari Kualitas Jasa.....	87
4.2.2.4	Dimensi <i>Assurance</i> dari Kualitas Jasa.....	90
4.2.2.5	Dimensi <i>Emphaty</i> dari Kualitas Jasa.....	93
4.2.3	Loyalitas Pelanggan.....	97
4.2.3.1	Pembelian Ulang secara Teratur.....	97

4.2.3.2 Pembelian Antar Lini Produk atau Jasa.....	99
4.2.3.3 Mereferensikan Kepada Orang Lain.....	100
4.2.3.4 Penolakan Terhadap Produk Pesaing.....	101
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan PD.Surya Bandung terhadap Loyalitas pelanggan.	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel

1.1.	Jumlah Pelanggan PD. Surya Bandung Tahun 2001-2005	5
3.1.	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	42
3.3.	Jumlah Pelanggan PD. Surya Bandung Juni-November 2007.....	45
3.3.	Derajat Hubungan dan Penafsiran.....	49
4.1.	Kota Asal Responden.....	55
4.2.	Usia Responden.....	56
4.3.	Daya Tarik Fasilitas Fisik PD. Surya Bandung Secara Visual	57
4.4.	Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan Pada PD. Surya Bandung.....	58
4.5.	Kelengkapan Peralatan yang Dimiliki Oleh PD. Surya Bandung.....	59
4.6.	Kerapihan Penampilan Karyawan Dalam Berpakaian.....	60
4.7.	Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pekerjaan yang Dijanjikan.....	62
4.8.	Memberikan Layanan Secara Cepat Sejak Dari Awal.....	63
4.9.	Optimalisasi PD. Surya Bandung Dalam Memberikan Pelayanan.....	64
4.10.	Optimalisasi PD. Surya Bandung Dalam Membantu Memecahkan Masalah	65
4.11.	Memberikan Jasa Sesuai Dengan Kesepakatan atau Kontrak.....	66
4.12.	Kesigapan PD. Surya Bandung Dalam Melayani Pelanggan.....	67
4.13.	Kecepatan PD. Surya Bandung Dalam Merealisasikan Transaksi.....	68
4.14.	Kecepatan PD. Surya Bandung Dalam Merespon Keluhan Pelanggan	69
4.15.	Perhatian Perusahaan Dalam Bentuk Kunjungan Pelanggan.....	70
4.16.	Pengetahuan PD. Surya Bandung atas Jasa yang Ditawarkan.....	71
4.17.	Keterampilan PD. Surya Bandung Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	72
4.18.	Keramahan dan Kesopanan Karyawan dalam Memberikan Jasa yang Ditawarkan	73

4.19.	Kemampuan PD. Surya Bandung Dalam Menanamkan Kepercayaan pelanggan	74
4.20.	Kemudahan Pelanggan Dalam Menghubungi Perusahaan	75
4.21.	Kemampuan PD. Surya Bandung Dalam Berkomunikasi Dengan Pelanggan	76
4.22.	Usaha Perusahaan Dalam Memahami Kebutuhan Pelanggan	77
4.23.	PD. Surya Bandung Memberikan Perhatian Individual Pada Pelanggan .	78
4.24.	PD. Surya Bandung Memprioritaskan Kepentingan Pelanggan	79
4.25.	Kualitas Jasa PD. Surya Bandung Untuk Dimensi Tangible	80
4.26.	Kualitas Jasa PD. Surya Bandung Untuk Dimensi Reliability	83
4.27.	Kualitas Jasa PD. Surya Bandung Untuk Dimensi Responsiveness	87
4.28.	Kualitas Jasa PD. Surya Bandung Untuk Dimensi Assurance.....	90
4.29.	Kualitas Jasa PD. Surya Bandung Untuk Dimensi Emphaty	93
4.30.	Pembelian Ulang Secara Teratur Pada PD. Surya Bandung.....	98
4.31.	Pembelian Antarlini Produk atau Jasa Pada PD. Surya Bandung.....	99
4.32.	Mereferensikan Jasa atau Produk PD.Surya Bandung Pada Orang Lain	100
4.33.	Penolakan Terhadap Produk Pesaing.....	101

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar

2.1. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	18
2.2. Profit Generator System.....	24
2.3. Paradigma Pemikiran.....	39
4.1. Struktur Organisasi PD. Surya bandung.....	72