

ABSTRACT

One of the emerging transportation services these days is a travel company. Challenges of the business world becoming increasingly severe and complicated because the dynamic in the market today. Under conditions of intense competition, the main thing that should be prioritized by a travel company is customer satisfaction or passengers in order to survive , compete and dominate market share . One way to survive in the competition is to provide a quality service. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer loyalty. Service quality is how far the difference between reality and expectations of the customers with the services they received or acquired. Customer loyalty is defined as a customer's desire to settle down with an organization. This study was conducted on one of the consumer travel services company and the number of samples is set as 150 respondents using non - probability sampling method, the method of purposive sampling. The analytical method used is quantitative analysis using linear regression analysis using SPSS for windows ver.16.0 . The results showed that the significant effect of service quality on customer loyalty is at 20% and the remaining 80 % is influenced by other factors such as amenities, price and specific programs . Given the influence of service quality on customer loyalty is big enough that is equal to 20 %.

Keywords: *Service Quality, Customer Loyalty*

ABSTRAK

Salah satu jasa transportasi yang sedang berkembang akhir-akhir ini adalah perusahaan travel. Tantangan dunia bisnis semakin lama semakin berat dan rumit karena dinamika yang terjadi di pasar saat ini. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan travel adalah kepuasan pelanggan atau penumpang agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Salah satu cara agar dapat bertahan dalam persaingan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) atau sering juga disebut mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan pelanggan untuk menetap bersama suatu organisasi. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen salah satu perusahaan jasa travel dan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 150 responden dengan menggunakan metode *non-probability sampling*, yaitu metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi linear dengan program SPSS ver.16.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 20% dan sisanya 80% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti fasilitas, harga dan program-program tertentu. Pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan cukup besar yaitu sebesar 20%

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK.....	iii
MENGGUNAKAN PERUSAHAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Pemasaran.....	10

2.1.2 Jasa	11
2.1.2.1 Sifat-sifat Khusus dari Pemasaran Jasa	12
2.1.2.2 Klasifikasi Jasa	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.1.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	15
2.1.3.2 Mengelola Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.5 Riset Empiris	24
2.2 Rerangka Teoritis	26
2.3 Rerangka Pemikiran	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
2.5 Model Penelitian	29
Bab III	30
Metode Penelitian	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Uji Asumsi Klasik	32
3.5.1 Uji Normalitas	32

3.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.5.3 Uji Outliers.....	33
3.6 Uji Instrument Penelitian	34
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Metode Analisis Data	35
BAB IV.....	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Analisis Karakteristik Responden	37
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	39
4.1.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
4.2.1 Uji Validitas.....	40
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.3 Uji Normalitas	44
4.4 Uji Outliers	45
4.5 Uji Heterokedastisitas	46
4.6 Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	47

4.6.1 Uji Hipotesis	47
4.6.2 Uji Regresi.....	47
4.6.3 Analisa	49
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V	51
KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Keterbatasan Penelitian	52
5.3 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Teoritis.....	26
Gambar 2 Rerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3 Model Penelitian	29

DAFTAR TABEL

Tabel I Riset Empiris.....	24
Tabel II Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel III Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel IV Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel V Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel VI KMO AKHIR.....	41
Tabel VII Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i>	42
Tabel VIII Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	43
Tabel IX Uji Normalitas	45
Tabel X Uji Outliers	46
Tabel XI Uji Heterokedastisitas	46
Tabel XII Hasil Uji Regresi Variabel <i>Service Quality</i>	47
Tabel XIII Hasil penelitian	49

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN.....	56
Tabel Karakteristik Responden.....	68
UJI VALIDITAS.....	69
UJI RELIABILITAS	70
Tabel Uji Normalitas	71
Tabel Uji Outliers.....	71
Tabel Uji Heterokedastisitas.....	71
Tabel Hasil Uji Regresi	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	73