

ABSTRACT

In the current era of globalization, beauty salon industry is increasing rapidly. The service industries in the services sector emphasizes consideration of the company to increase competitive advantage. Providing quality service is considered as an important strategy for success and to survive in today's competitive environment. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer loyalty. Quality of service (service quality), or often called the quality of service is how far the difference between reality and expectations of the customers with the services they received or acquired. Customer satisfaction can affect customer loyalty customer behavior especially manifested in the desire and intention to re-recommend. Loyalty is the magnitude and frequency of consumption of purchases made by a consumer against a company. This research was carried out on one of the company's customer service beauty salon and a specified number of samples of 150 respondents using non-probability sampling method with the method of sampling purposive. The analytical method used is quantitative analysis using linear regression analysis using SPSS for windows ver.16.0. The results showed that the quality of service salons have a significant effect on customer loyalty. The magnitude of the effect of service quality on customer loyalty is at 48% and the remaining 52% are influenced by factors other than the quality of service that is the price, product, place and atmosphere etc. Given the influence of service quality on customer loyalty is big enough that is equal to 48%.

Keywords : Service Quality , Customer Loyalty

ABSTRAK

Dalam era globalisasi saat ini, industri salon kecantikan sedang meningkat pesat. Industri jasa ini menekankan sektor pelayanan dalam pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Memberikan pelayanan yang berkualitas dianggap sebagai strategi penting untuk keberhasilan dan untuk bertahan dalam lingkungan yang kompetitif saat ini. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan 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. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan yang terwujud dalam keinginan membeli ulang dan niat merekomendasikan. Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen salah satu perusahaan jasa salon kecantikan 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 salon memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 48% dan sisanya 52% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan yaitu harga, produk, atmosfer tempat dan lain-lain. Pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan cukup besar yaitu sebesar 48%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8

1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Jasa	10
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.1.2.2 Pengelolaan Kualitas Jasa	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.1 Metode Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.2 Strategi Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.2 Rerangka Teoritis dan Hipotesis	26
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.2 Rerangka Pemikiran	30
2.2.3 Model Penelitian	32
2.2.4 Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6 Metode Analisis Data	39
3.6.1 Uji Normalitas.....	39
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.3 Uji Validitas.....	42
3.6.4 Uji Reliabilitas	47
3.6.5 Uji Regresi.....	48
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 49
4.1 Gambaran Umum Responden	49
4.2 Analisis Karakteristik Responden	49
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	53

4.2.5 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	54
4.2.6 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Memberikan Pelayanan Seperti Yang Dijanjikan.....	55
4.2.7 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Teguh Dalam Menangani Masalah Layanan Pelanggan	56
4.2.8 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Melakukan Layanan Yang Tepat Sejak Pertama Kalinya	57
4.2.9 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Memberikan Layanan Pada Waktu Yang Dijanjikan	58
4.2.10 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Memberikan Layanan Kepada Pelanggan	59
4.2.11 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Kesiediaan Salon Anata Untuk Membantu Pelanggannya	60
4.2.12 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Kesiapan Untuk Menanggapi Permintaan Pelanggannya.....	61
4.2.13 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Karyawan Salon Anata Menanamkan Kepercayaan Dalam Hati Pelanggannya.....	62
4.2.14 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Membuat Pelanggannya Merasa Aman Dalam Transaksinya	63
4.2.15 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Karyawan Yang Secara Konsisten Sopan.....	64

4.2.16 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Karyawan Yang Memiliki Pengetahuan Untuk Menjawab Pertanyaan Pelanggan	65
4.2.17 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Memberikan Perhatian Individu Untuk Pelanggannya	66
4.2.18 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Karyawan Yang Peduli Pada Pelanggannya	67
4.2.19 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Memiliki Kepentingan Di Hati Pelanggannya.....	68
4.2.20 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Karyawan Yang Memahami Kebutuhan Pelanggannya	69
4.2.21 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Jam Kerja Yang Nyaman	70
4.2.22 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Peralatan Yang Modern	71
4.2.23 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Fasilitas Visual Yang Menarik	72
4.2.24 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Karyawan Yang Memiliki Penampilan Profesional Dan Rapi.....	73
4.2.25 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Mempunyai Daya Visual Yang Menarik Yang Terkait Dengan Layanan	74

4.2.26 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Mengatakan Hal Positif Tentang Salon Anata Kepada Orang Lain	75
4.2.27 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Niat Untuk Terus Menggunakan Jasa Salon Anata.....	76
4.2.28 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Mendorong Teman dan Kerabat Untuk Menggunakan Jasa Salon Anata	77
4.2.29 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jarang Mempertimbangkan Untuk Beralih Dari Salon Anata	78
4.2.30 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Salon Anata Adalah Tempat Utama Dimana Saya Mempertimbangkan Ketika Saya Ingin Menggunakan Jasa Salon	79
4.3 Pengujian Hipotesis	80
4.3.1 Model Summary.....	80
4.3.2 Model Anova	81
4.3.3 Uji Signifikansi Parameter Individual.....	82
4.3.3.1 Hipotesis Variabel	82
4.4 Pembahasan hasil penelitian	82
4.5 Implikasi Manajerial.....	84
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 86
5.1 Kesimpulan	86

5.2 Keterbatasan Penelitian	86
5.3 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	123

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Teoritis	26
Gambar 2 Rerangka Pemikiran	30
Gambar 3 Model Penelitian <i>Service Quality – Customer Loyalty</i>	32
Gambar 4 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	39
Gambar 5 Grafik <i>Scatterplots</i> Uji Normalitas	40
Gambar 6 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Terhadap Variabel Customer Loyalty	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Riset Empiris	24
Tabel II Operasional Variabel	37
Tabel III Uji Kolerasi Terhadap Konstruk Kualitas Pelayanan	43
Tabel IV Uji Kolerasi Terhadap Konstruk Loyalitas Pelanggan	46
Tabel V Uji Reliabilitas Terhadap Cronbach's Alpha.....	47
Tabel VI Uji Reliabilitas Terhadap Cronbach's Alpha	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel IX Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel X Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	53
Tabel XI Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	54
Tabel XII Karakteristik Berdasarkan Responden Pelayanan Yang Dijanjikan	55
Tabel XIII Karakteristik Responden Berdasarkan Keteguhan.....	56
Tabel XIV Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Yang Tepat.....	57
Tabel XV Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Pada Waktu Yang Dijanjikan.....	58
Tabel XVI Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Pada Pelanggan.....	59

Tabel XVII Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Pada Pelanggan	60
Tabel XVIII Karakteristik Responden Berdasarkan Ketanggapan	61
Tabel XIX Karakteristik Responden Berdasarkan Kepercayaan	62
Tabel XX Karakteristik Responden Berdasarkan Keamanan	63
Tabel XXI Karakteristik Responden Berdasarkan Kesopanan Karyawan	64
Tabel XXII Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Karyawan.....	65
Tabel XXIII Karakteristik Responden Berdasarkan Perhatian Individu	66
Tabel XXIV Karakteristik Responden Berdasarkan Kepedulian Karyawan.....	67
Tabel XXV Karakteristik Responden Berdasarkan Kepentingan Di Hati Pelanggan	68
Tabel XXVI Karakteristik Responden Berdasarkan Kepahaman Karyawan	69
Tabel XXVII Karakteristik Responden Berdasarkan Jam Kerja Yang Nyaman	70
Tabel XXVIII Karakteristik Responden Berdasarkan Peralatan Modern Salon Anata	71
Tabel XXIX Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Salon Anata Yang Menarik	72
Tabel XXX Karakteristik Responden Berdasarkan Karyawan Yang Profesional	73
Tabel XXXI Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Visual Yang Menarik	74
Tabel XXXII Karakteristik Responden Berdasarkan Mengatakan Hal Positif.....	75
Tabel XXXIII Karakteristik Responden Berdasarkan Niat Menggunakan Jasa	76
Tabel XXXIV Karakteristik Responden Berdasarkan Mendorong Teman Dan Kerabat	77

Tabel XXXV Karakteristik Responden Berdasarkan Jarang Mempertimbangkan Untuk Beralih	78
Tabel XXXVI Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Utama.....	79
Tabel XXXVII Model Summary.....	80
Tabel XXXVIII Model Anova	81
Tabel XXXIX <i>Coefficients</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
KUESIONER PENELITIAN	96
DATA MENTAH PENELITIAN TABEL UJI KORELASI <i>BIVARIATE</i>	103
TABEL UJI KOLERASI BIVARIATE	109
TABEL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN	113
TABEL UJI REGRESI	121
TABEL UJI REALIBILITAS TERHADAP <i>CRONBACH'S ALPHA</i>	122
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	123