

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Swalayan Qoni' Latansa Gontor

Nama : Martina Lutvy Trisnawati

NIM : 13413102

Program Studi : Manajemen

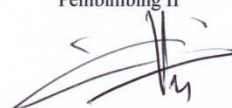
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



(Dra. Umi Farida, MM)
NIK : 19610110 199112 13

Pembimbing II



(Naning Kristivana, SE, MM)
NIK : 19750921 200309 14

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Fitri Rapini, SE, MM)
NIK : 19630505 199001 11

Dosen Penguji



(Dra. Umi Farida, MM)
NIK : 19610110 199112 13



(Drs. Ec. Purwanto, MM)
NIK : 19531024 199309 14



(Tegoeh Hari A, SE, MM)
NIK : 19671005 199309 14

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Swalayan Qoni' Latansa Gontor. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS Statistics 20, dapat disampaikan bahwa besarnya variabel kehandalan (*reliability*) sebesar 0,180, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,155, jaminan (*assurance*) sebesar 0,115, empati (*empaty*) sebesar 0,376, bukti fisik (*tangibles*) sebesar 0,419. Nilai a sebesar 1,107 yang berarti pada saat variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dan bukti fisik (*tangible*) tidak ada atau dalam keadaan konstan, maka loyalitas pelanggan sebesar 1,107.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,566 artinya bahwa sumbangan variabel independen terhadap naik turunnya atau variasi variabel dependen adalah sebesar 56,6% dan sisanya sebesar 43,4% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji koefisien secara persial (uji-t) dapat diketahui bahwa empati (*empaty*) merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan di Swalayan Qoni' Latansa Gontor. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,141 dan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil uji koefisien serempak (uji-f) bahwa variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dan bukti fisik (*tangible*) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $24,500 > 2,31$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*), loyalitas pelanggan.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Kalau mau pandai belajarlah, kalau mau kaya bekerjalah,
kalau mau bahagia mencintailah dengan setia.**

Usaha tanpa do'a bohong, do'a tanpa usaha kosong.

Kedua orang tua

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk kedua orang tuaku Bapak Joko Sutrisno & Ibu Hariyati tercinta yang selama ini selalu memberiku semangat, dorongan, nasehat, do'a, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak akan pernah tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, bekerja keras banting tulang, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya. Tiada kata yang indah, seindah lantunan do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan trimakasihku tidak akan pernah cukup untuk menggantikan segala yang telah mereka berikan. Untuk Bapak & Ibu terimakasih atas cinta, keikhlasan dan kesabaran yang engkau ajarkan kepadaku.

“We always loving you”

IBU, engkau adalah perahu tempat berlayar, engkau adalah guru tempatku belajar sabar dan engkau adalah do'a yang membuatku tegar.

Saudaraku

Adeku sayang, Silfiya Ayu Apriliyana, adek kembar (Arjiba & Arjabi) trimakasih selama ini sudah menjadi penyemangat buat kakak, menjadi pelipur ketika lelah, selalu ada diwaktu suka maupun duka. Do'a terbaik selalu aku panjatkan untukmu dek. “Wish You Al The Best”

Teman Hidup

Seorang yang pernah singgah (Diki Khasanul Fikri) terimakasih untuk semuanya yang pernah tercurah untukku. Untuk seseorang di relung hati yang selalu aku sebut dalam do'aku, semoga keyakinan dan takdir ini terwujud, insyaallah jodohnya kita bertemu atas ridho dan izin Allah SWT.

Sahabat & Teman-Temanku

Sahabatku Intan, Eka, Ayik, Nanda, Ria & teman-teman Manajemen A tanpa semangat, motivasi dan bantuan kalian tak akan mungkin aku sampai disini.

Terimakasih untuk canda tawa yang telah kita lewati bersama.

Semoga kesuksesan selalu menyertai kita.

Hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdo'a untuk menggapainya. Agar hidup jauh lebih bermakna.

Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba Lagi. Gagal bangkit lagi.

Never give up!

Sampai Allah berkata "waktunya pulang"

(Martina Lutvy Trisnawati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SWALAYAN QONI’ LATANSA GONTOR”** yang disusun sebagai syarat dalam mencapai Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Sholawat dan salam tetap tersanjungkan pada Rasulullah akhiruzzaman Nabi Muhammad SAW sebagai peletak dasar panji-panji Islam ditengah gurun pasir yang penuh dengan kedholiman dan kesesatan menuju jalan yang hanif yaitu *dinul islam.*

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis, oleh sebab itu penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini atas bantuan semua pihak, maka izinkanlah penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dra. Umi Farida, MM, selaku dosen pembimbing 1, yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Naning Kristiyana, SE, MM, selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

4. Dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu selama di bangku perkuliahan.
5. Pemilik Swalayan Qoni' Latansa Gontor Hj.Ratna Untari.M.Si yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian serta membimbing penulis selama proses penelitian.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan selama penulis menyusun skripsi.
7. Adekku Silfiya Ayu Apriliyana yang selalu memberikan semangat dan motivasi
8. Semua teman-temanku yang telah memberikan motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca supaya penulis dapat menyusun penelitian selanjutnya dengan lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 8 Juli 2017

Penulis

(MARTINA LUTVY TRISNAWATI)

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 8 Juli 2017



(Martina Lutvy Trisnawati)
NIM : 13413102

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Abstrak	ii
Motto dan Persembahan.....	iii
Kata Pengantar	v
Surat Pernyataan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB IPENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8

2.1.2	Jasa	9
2.1.3	Perilaku Konsumen	10
2.1.3.1.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.	11
2.1.4	Bauran Pemasaran.....	14
2.1.4.1.	Unsur Bauran Pemasaran Jasa	15
2.1.5	Kualitas Pelayanan	18
2.1.6	Loyalitas Pelanggan	21
2.1.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	24
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
2.4	Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1.	Populasi.....	35
3.2.2.	Sampel.....	35
3.3	Metode Pengambilan Data.....	37
3.3.1.	Data Primer	37
3.3.1.1.	Interview (wawancara)	37
3.3.1.2.	Kuesioner.....	37
3.3.1.3.	Observasi	38
3.3.2.	Data Sekunder.....	38
3.4	Deskripsi Operasional Variabel	38
3.4.1.	Variabel Independen	38

3.4.1.1. Keandalan (Reliability) (X1)	39
3.4.1.2. Daya Tanggap (Responsiveness) (X2)	39
3.4.1.3. Jaminan (Assurance) (X3)	40
3.4.1.4. Empati (Empaty) (X4)	40
3.4.1.5. Bukti Fisik (Tangibles) (X5)	41
3.4.2. Variabel Dependen	41
3.4.2.1. Loyalitas Pelanggan.....	41
3.5 Metode Analisis Data.....	42
3.5.1. Metode Kuantitatif	42
3.5.1.1. Uji Instrumen.....	42
3.5.1.1.1. Uji Validitas.....	42
3.5.1.1.2. Uji Reliabilitas	43
3.5.1.2. Alat Analisis	44
3.5.1.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.5.1.2.2. Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.5.1.3. Pengujian Hipotesis	45
3.5.1.3.1. Uji t hitung	45
3.5.1.3.2. Uji f test	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1. Sejarah Perusahaan	48
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.1.2.1. Visi Perusahaan	49
4.1.2.2. Misi Perusahaan.....	49

4.1.3. Gambaran Umum Mengenai Kualitas Pelayanan di Swalayan Qoni’ Latansa Gontor	49
4.1.4. Gambaran Umum Mengenai Loyalitas Pelanggan di Swalayan Qoni’ Latansa Gontor	50
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1. Karakteristik Responden	51
4.2.1.1. Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.1.2. Gambaran Umum Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	52
4.2.1.3. Gambaran Umum Berdasarkan Usia	53
4.2.1.4. Gambaran Umum Berdasarkan Pendidikan	54
4.2.1.5. Gambaran Umum Berdasarkan Pekerjaan	55
4.2.2. Deskripsi Variabel	56
4.2.2.1. Variabel Keandalan (Reliability) (X1)	57
4.2.2.2. Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) (X2)	58
4.2.2.3. Variabel Jaminan (Assurance) (X3)	60
4.2.2.4. Variabel Empati (Empaty) (X4)	62
4.2.2.5. Variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X5)	64
2.2.2.6. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	66
4.3 Uji Instrumen	69
4.3.1. Analisis Uji Validitas	69
4.3.2. Analisis Uji Reliabilitas	71
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.6 Pengujian Hipotesis	77

4.6.1. Uji t	77
4.6.2. Uji f	84
4.7 Pembahasan dan Implikasi.....	86
4.7.1. Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
4.7.2. Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	87
4.7.3. Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Loyalitas Pelanggan	88
4.7.4. Pengaruh Empati (Empaty) Terhadap Loyalitas Pelanggan	89
4.7.5. Pengaruh Bukti Fisik (Tangibles) Terhadap Loyalitas Pelanggan.	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	52
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	53
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan.....	57
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	59
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	61
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	63
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	65
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	67
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas.....	70
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas	72
Tabel 4.15	Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.16	Analisis Koefisien Determinasi	76

Tabel 4.17 Hasil Uji t..... 78

Tabel 4.18 Hasil Uji f..... 84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.2	Uji t hitung	46
Gambar 3.3	Uji f test.....	47
Gambar 4.4	Kurva t hitung Variabel Kehandalan.....	79
Gambar 4.5	Kurva t hitung Variabel Daya Tanggap	80
Gambar 4.6	Kurva t hitung Variabel Jaminan	81
Gambar 4.7	Kurva t hitung Variabel Empati	82
Gambar 4.8	Kurva t hitung Variabel Bukti Fisik.....	83
Gambar 4.9	Kurva Uji f Daerah Penolakan H_0 Penerimaan H_a	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda, Uji f, Uji t, Dan Koefisien Determinasi

