

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PT. KANITRA MITRA JAYAUTAMA
CAKUNG, JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

RATNA NINGSIH

201410325058



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PT. KANITRA MITRA JAYAUTAMA
CAKUNG, JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Oleh:
RATNA NINGSIH
201410325058**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada
PT. Kanitra Mitra Jayautama
Cakung, Jakarta Timur

Nama mahasiswa : Ratna Ningsih

No Pokok Mahasiswa : 201410325058

Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen

Tanggal Lulus Ujian : 12 Juli 2018

Bekasi, 12 Juli 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Dr. (C) Franciscus Dwikotjo, SS, S.T., M.M.
NIP. 0329017202

Pembimbing II

Hadita, S.Pd., M.M.
NIP. 031606048



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada
PT. Kanitra Mitra Jayautama
Cakung, Jakarta Timur

Nama mahasiswa : Ratna Ningsih

No Pokok Mahasiswa : 201410325058

Fakultas/Program Study : Ekonomi/Manajemen

Tanggal Lulus Ujian : 12 Juli 2018

Bekasi, 12 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Soehardi, M.B.A., Ph.D (.....)
NIP 1612275

Penguji I : Haryudi Anas, S.E., M.S.M. (.....)
NIP 031503028

Penguji II : Hadita, S.Pd., M.M. (.....)
NIP 031606048

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal S.E., M.M.
NIP. 1602212

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T.
NIP. 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratna Ningsih
NPM : 201410325058
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. KANITRA MITRA
JAYAUTAMA.

Dengan ini menyatakan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepekatuhan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Bekasi, 12 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



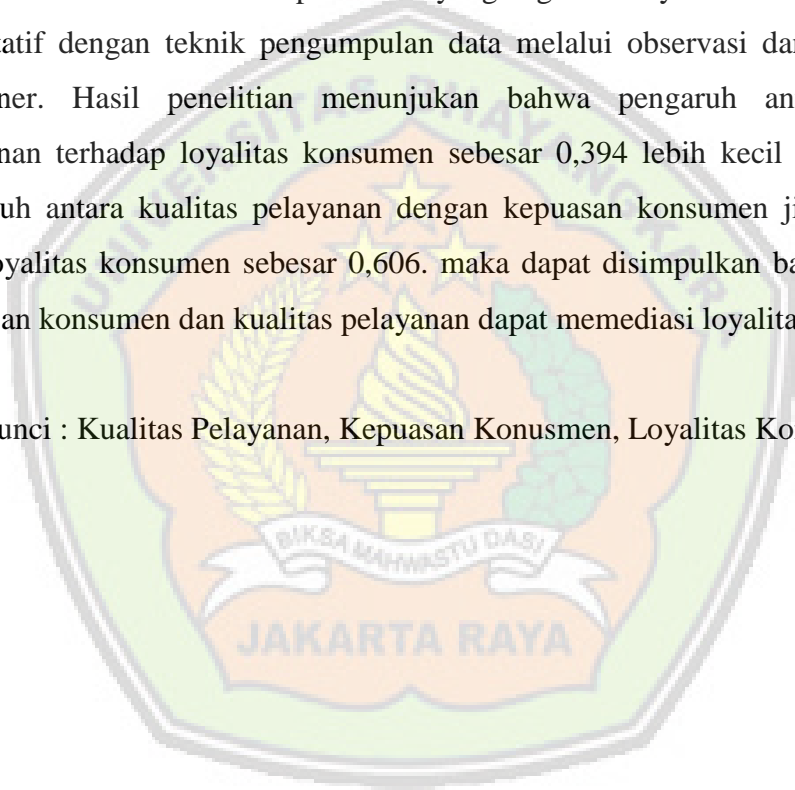
Ratna Ningsih
201410325058

ABSTRAK

Ratna Ningsih, 201410325058. Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Kanitra Mitra Jayautama Cakung, Jakarta Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,394 lebih kecil dibandingkan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen jika dimediasi oleh loyalitas konsumen sebesar 0,606. maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dapat memediasi loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.



ABSTRACT

Ratna Ningsih, 201410325058. Thesis entitled : *The Effect of Service Quality and Consumer Satisfaction Against Consumer Loyalty at PT. Kanitra Mitra Jayautama Cakung, East Jakarta.*

This study aims to determine whether the service quality affects consumer satisfaction, consumer quality affects consumer loyalty and service quality affect consumer satisfaction and consumer loyalty. research method used is quantitative research methods with data collection techniques through observation and distribution of questionnaires. The results showed that the influence between the quality of service to consumer loyalty of 0.394 is smaller than the influence between service quality and consumer satisfaction if mediated by consumer loyalty of 0.606. it can be concluded that the variable of consumer satisfaction and service quality can mediate consumer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty.*



KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir (TA) ini merupakan rangkaian dari keseluruhan pelaksanaan Tugas Akhir (TA) dalam memenuhi persyaratan mata kuliah Tugas Akhir Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tugas Akhir (TA) ini bertujuan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan di bangku kuliah.

Selesainya penulisan Tugas Akhir (TA) ini adalah berkat bantuan, bimbingan serta dukungan dari semua pihak berupa material, spiritual, maupun informasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. DR. Rorim Panday M.M., M.T, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Bpk. M. Fadhli Nursal S.E., M.M, selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi.
3. Bpk., Dr (C) Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing I
4. Ibu Hadita, S. Pd., M.M . selaku Dosen Pembimbing II
5. Bpk. Zaenal Muharom, selaku Presiden Direktur PT. Kanitra Mitra Jayautama terima kasih untuk kesempatan yang telah diberikan.
6. Kedua orang tua dan adikku tercinta yang telah mendoakan, dan senantiasa memberikan begitu banyak bantuan baik dukungan moril maupun materiil sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan sampai saat ini.
7. Kekasih tercinta Nurwanto Sujatmiko yang selalu setia mengiringi langkah dan memberi semangat hidup penulis.
8. Teman-temanku Manajemen Pemasaran angkatan 2014 terimakasih atas segala kebersamaan, bantuan dan dukungan moril yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun bagi penulis. Semoga Tugas Akhir (TA) ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi PT. Kanitra Mitra Jayautama, Pembaca dan khususnya kepada penulis sendiri.

Bekasi, 12 Juli 2018

Penulis

Ratna Ningsih



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.1.5. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	13
2.2. Kepuasan Konsumen	14
2.2.1. Konseptualisasi Kepuasan Konsumen	17
2.2.2. Strategi Memuaskan Konsumen	19
2.2.3. Tantangan Memuaskan Konsumen	21

2.2.4.	Mengukur Kepuasan Konsumen	23
2.2.5.	Dimensi Kepuasan Konsumen	27
2.2.6.	Indikator Kepuasan Konsumen	27
2.2.7.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Profit Perusahaan	28
2.3.	Loyalitas Konsumen	31
2.3.1.	Dimensi Loyalitas Konsumen	34
2.3.2.	Indikator Loyalitas Konsumen	34
2.3.3.	Perspektif Loyalitas Konsumen	35
2.3.4.	Dinamika Loyalitas Konsumen	37
2.3.5.	Program Loyalitas Konsumen Upaya Mempertahankan Konsumen	40
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	41
2.5.	Kerangka Pemikiran	43
2.6.	Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian	46
3.2.	Tahapan Penelitian	47
3.3.	Model Konseptual Penelitian	48
3.4.	Waktu dan Tempat Penelitian	49
3.4.1.	Waktu Penelitian	49
3.4.2.	Tempat Penelitian	49
3.5.	Sumber dan Jenis Data	49
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6.1.	Kuesioner	50
3.7.	Studi Pustaka	52
3.8.	Definisi Operasional	53
3.8.1.	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>) (X)	53
3.8.2.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>) (Y)	53
3.9.	Populasi dan Sampel	56
3.9.1.	Populasi	56
3.9.2.	Sampel	56

3.10. Metode Analisis Data Kuantitatif	57
3.10.1. Uji Validitas	57
3.10.2. Uji Reliabilitas	58
3.10.3. Uji Asumsi Klasik	59
3.10.3.1. Uji Normalitas	59
3.10.3.2. Uji Autokorelasi	60
3.10.3.3. Uji Multikolinearitas	60
3.10.3.4. Uji Heteroskedastisitas	61
3.11. Uji Hipotesis	61
3.11.1. Uji T (Parsial)	62
3.11.2. Uji F (Simultan)	62
3.11.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Objek Penelitian	64
4.1.1. Sejarah Singkat PT Kanitra Mitra Jayautama	64
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	66
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	67
4.2. Hasil Penelitian	68
4.2.1. Deskripsi Responden	68
4.3. Analisa Data Statistik	71
4.3.1. Uji Validitas	71
4.3.2. Uji Reliabilitas	74
4.4. Analisis Statistik Data	75
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	75
4.4.1.1. Uji Normalitas	75
4.4.1.2. Uji Multikolonieritas	77
4.4.1.3. Uji Heteroskedasitas	78
4.4.1.4. Uji Autokorelasi	80
4.5. Uji Hipotesis	80
4.5.1. Uji (t) parsial	80
4.5.2. Uji Hipotesis (F) Simultan	82
4.6. Uji Hipotesis Koefisien Determinasi (R^2)	83

4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Implikasi Manajerial	88
DAFTAR PUSTAKA	89



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Data Konsumen PT. Kanitra Mitra Jayautama Tahun 2013 – 2017	3
Gambar 1.2 Grafik Data Mekanik PT. Kanitra Mitra Jayautama Tahun 2013 – 2017	4
Gambar 2.1 Hubungan Antara Kepuasan dan Persepsi Kualitas.....	14
Gambar 2.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan...	15
Gambar 2.3 Sepuluh Teori Pokok Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan-Profit.....	29
Gambar 2.5 Alternatif Tindakan Konsumen Akibat Ketidakpuasan.....	30
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 2.7 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Kanitra Mitra Jayautama	67
Gambar 4.2 Data Hasil Uji Normalitas dengan Kurva P-Plot	76
Gambar 4.3 Data Hasil Uji Heteroskedasitas dengan Kurva Scatterplot ...	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Normalitas
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Uji Hipotesis



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Persaingan Penyedia Jasa Mekanik 3
Tabel 1.2	Data Konsumen PT. Kanitra Mitra Jayautama Tahun 2013 -2017..... 3
Tabel 1.3	Data Mekanik PT. Kanitra Mitra Jayautama Tahun 2013 – 2017..... 4
Tabel 1.4	Persaingan Loyalitas Konsumen 5
Tabel 2.1	Ringkasan PenelitianTerdahulu 41
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> 52
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel 56
Tabel 4.1	Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner 68
Tabel 4.2	Responden Menurut Jenis Usaha 69
Tabel 4.3	Responden Menurut Masa Pendirian Usaha 69
Tabel 4.4	Responden Menurut Permintaan Tenaga Kerja 70
Tabel 4.5	Uji Validitas Kualitas Pelayanan 71
Tabel 4.6	Uji Validitas Kepuasan Konsumen 72
Tabel 4.7	Uji Validitas Loyalitas Konsumen 73
Tabel 4.8	Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan 74
Tabel 4.9	Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen . 74
Tabel 4.10	Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Konsumen .. 74
Tabel 4.11	Data Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov 77
Tabel 4.12	Data Hasil Uji Multikolinieritas 78
Tabel 4.13	Data Hasil Uji Autokorelasi 80
Tabel 4.14	Data Hasil Uji (t) Parsial 81
Tabel 4.15	Data Hasil Uji (F) Simultan 83
Tabel 4.16	Uji Hipotesis Koefisien Determinan (R ²) 83