

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT.
TIRTAKENCANA TATAWARNA BEKASI”**

SKRIPSI

**Oleh :
Muhamad Yasir Rojak
201410325193**



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di
PT. Tirtakencana Tatawarna Bekasi"

Nama Penyusun : Muhamad Yasir Rojak

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325193

Fakultas / Program Studi : Ekonomi / Manajemen

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 20 Juli 2018

MENYUTUJUI,

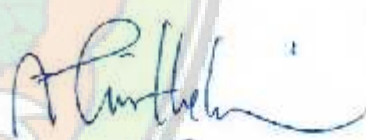
Pembimbing I



Dr. Ir. Raden Achmad Harianto, MM

NID : 031707071

Pembimbing II



Ir. Adlin Nazli Lubis, MM

NID : 031611060

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di
PT. Tirtakencana Tatawarna Bekasi"

Nama Penyusun : Muhamad Yasir Rojak

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325193

Fakultas / Program Studi : Ekonomi / Manajemen

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 20 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, SE., MM (.....)
NID : 0311116501

Penguji I : Dr. Ir. Raden Achmad Ilariantio, MM (.....)
NID : 031707071

Penguji II : Adi Wibowo Noor Fikri, S. Kom, MBA (.....)
NID : 031503024

MENGETAHUI,

Ketua
Program Studi Manajemen

M. Fadhli Nursal, SE., MM
NIP : 1602212

Dekan
Fakultas Ekonomi

Dr. Rorim Panday, MM, MT
NIP : 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Yasir Rojak
NIM : 201410325193
Program Studi : Manajemen
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Bhayangkara Jakarta Raya

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan di dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Bekasi, 29 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Yasir Rojak

NPM : 201410325193

ABSTRAK

Muhamad Yasir Rojak. 201410325193. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Tirtakencana Tatawarna Bekasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Tirtakencana Tatawarna Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kausal. Teknik penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis jalur (*path analysis*) sebagai alat untuk menganalisis data. Dalam pengambilan sampel menggunakan dengan metode *simple random sampling*, dengan sampel 50 responden. Hasil penelitian bahwa secara parsial menunjukkan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, secara parsial menunjukkan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan secara simultan menunjukkan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Muhamad Yasir Rojak. 201410325193. *Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT. Tirtakencana Tatawarna Bekasi.*

The purpose of this study was to examine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at PT. Tirtakencana Tatawarna Bekasi. This study uses a quantitative approach with causal survey methods. The research technique uses multiple linear regression analysis and path analysis (path analysis) as a tool for analyzing data. In sampling using simple random sampling method, with a sample of 50 respondents. The results showed that partially showed that service quality variables had a significant effect on customer loyalty, partially showed that customer satisfaction variables had a significant effect on customer loyalty and simultaneously showed that service quality and customer satisfaction variables had a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Tirtakencana Tatawarna Bekasi”*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena terbatas kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun demikian, Penulis sendiri maupun pihak lain yang memerlukan, terutama bagi para peneliti. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Rorim Panday, MM, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Ir. Raden Achmad Harinanto, MM dan Ir. Adlin Nazli Lubis, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Agus Dharmanto, SE., MM selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dan seluruh jajaran Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.

Apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Bekasi, 29 Juni 2018

Muhamad Yasir Rojak

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Diskripsi Teoritik	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	8
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	12

2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
2.1.4.2	Dimensi Loyalitas Pelanggan	15
2.2	Penelitian Terdahulu	15
2.3	Kerangka Berpikir	19
2.3.1	Pengaruh X1 Terhadap X2	19
2.3.2	Pengaruh X1 Terhadap Y	20
2.3.3	Pengaruh X2 Terhadap Y	20
2.4	Pengajuan Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.1.1	Metode Penelitian	22
3.1.2	Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.1.2.1	Tempat penelitian	23
3.1.2.2	Waktu penelitian	23
3.1.3	Tahapan Penelitian	24
3.2	Populasi dan Sampel	24
3.2.1	Populasi	24
3.2.2	Sampel	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	25
3.4	Variabel-variabel penelitian	27
3.5	Instrumen Penelitian	28
3.5.1	Uji Validitas	29
3.5.2	Uji Reabilitas	29
3.6	Metode Analisis Data	29
3.6.1	Analisis Deskriptif	30

3.6.1.1	Analisis Deskriptif Responden	30
3.6.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	30
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	30
3.6.2.1	Uji Normalitas	30
3.6.2.2	Uji Linieritas.....	31
3.6.2.3	Uji Autokorelasi	31
3.6.2.4	Uji Multikolinieritas	33
3.6.2.5	Uji Heterokedastisitas	33
3.6.3	Uji Hipotesis.....	34
3.6.3.1	Uji Koefisien Korelasi (r).....	34
3.6.3.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
3.6.3.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	35
3.6.3.4	Uji t (Uji secara parsial)	35
3.6.3.5	Uji Analisis Jalur	35
3.7	Hipotesis Statistik	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	37
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.2	Struktur organisasi.....	37
4.2	Hasil Penelitian	39
4.2.1	Uji Instrumen Penelitian.....	39
4.2.1.1	Uji Validitas.....	39
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.2.2	Analisis Deskriptif.....	43
4.2.2.1	Analisis Deskriptif Responden.....	43
4.2.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	47

4.2.3	Uji Asumsi Klasik	48
4.2.3.1	Uji Normalitas	48
4.2.3.2	Uji Linieritas.....	49
4.2.3.3	Uji Autokorelitas	51
4.2.3.4	Uji Multikolinearitas	53
4.2.3.5	Uji Heteroskedaksitas.....	53
4.2.4	Uji Hipotesis.....	54
4.2.4.1	Koefisien Korelasi (r).....	54
4.2.4.2	Kofisien Determinasi (R^2).....	55
4.2.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.2.4.4	Uji T (secara Parsial).....	57
4.2.4.5	Uji Analisis Jalur	59
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.3.1	Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.....	61
4.3.2	Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.....	62
4.3.3	Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.....	62
BAB V PENUTUP		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Implikasi Manajerial	65
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Keluhan Pelanggan tahun 2017	3
Gambar 2.1 Model Teoritik.....	21
Gambar 3.1 Model Hipotetik	22
Gambar 3.2 Statistik Durbin-Waston (d)	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4.2 Pie Chart Jenis Kelamin	43
Gambar 4.3 Pie Chart Usia.....	44
Gambar 4.4 Pie Chart Pendidikan.....	45
Gambar 4.5 Pie Chart Tempat Tinggal	46
Gambar 4.6 Uji Heteroskedaksitas.....	54
Gambar 4.7 Diagram Jalur	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Riset untuk Perusahaan.....	1
Surat Balasan dari Perusahaan	2
Kuesioner	3
Tabulasi	8
Tabel Statistik Durbin-Waston (d).....	14
Tabel t.....	16
Hasil Penelitian	18



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Laporan Keluhan Pelanggan tahun 2017	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Jadwal Riset	23
Tabel 3.2 Bobot Skala Likert	26
Tabel 3.3 Tabel Koefisien Korelasi	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Kualitas Layanan.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas (X1).....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas (X2).....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas (Y).....	42
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.10 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal	46
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.13 Hasil Uji linier Variasi X1 Terhadap variabel Y	50
Tabel 4.14 Hasil Uji linier Variasi X2 Terhadap variabel Y	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Run Test.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53

Tabel 4.18 Model Summary Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.19 Model Summary Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.20 Koefisien Variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.21 Model Summary Uji t Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.22 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.23 Model Summary Uji t Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.24 Hasil Uji t Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 4.25 Koefisien 1 Uji Analisis Jalur	60
Tabel 4.26 Koefisien 2 Uji Analisis Jalur	60