

UNIVERSITAS	
Perpustakaan	
Sumber :	Jumbangan
Tanggal :	06/02/14
No. Reg. :	1. T12131273
	2. TM/51/13/198



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN TAKSI BLUE BIRD
SURVEI DI POOL RADIN INTEN, JAKARTA TIMUR**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Oleh

Rully Arifiansyah

55108110038

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2013**

ABSTRACT

Customers' satisfaction is one of the key of success of a company in maintaining its existence in the market, especially with increasing competition and various companies' strategies in offering products and services. Considering this aspect, companies should encourage consumers to remain loyal and promote their services to potential consumers. The decline of income and increase of complaints on PT Bluebird Radin Inten Pool, is the indication of a declining quality of Bluebird Taxi service. This study aimed to determine consumers' assessment on services provided to customer satisfaction and loyalty. This study was performed with survey method which involved 116 respondents who were the customers of PT. BlueBird Group Radin Inten pool taxi. From the survey, data was processed using SEM method with the help of LISREL 8.80 program. Research results proved that service quality had positive and significant influence on customers' satisfaction. Also the influence of customers' satisfaction on customers' loyalty was proven. However these results don't support the hypothesis that there is an influence of service quality on customers' loyalty. Based on the results of the analysis, the dimensions of service quality which must be maintained are responsiveness, assurance and empathy because they can explain service quality.

Keywords : service quality, customers' satisfaction, customers' loyalty.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya di pasar, mengingat semakin tingginya tingkat persaingan dan bervariasinya strategi perusahaan-perusahaan dalam menawarkan barang dan jasa dengan memperhatikan aspek ini diharapkan perusahaan dapat mendorong konsumen untuk loyal dan mempromosikan jasa perusahaan kepada potensial konsumen. Penurunan penghasilan dan peningkatan jumlah komplain pada PT Bluebird Pool Radin inten menjadi indikasi menurunnya kualitas pelayanan taksi Bluebird. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 116 responden pelanggan taksi BlueBird pool Radin Inten. Berdasarkan hasil survey, data diolah menggunakan metode SEM dengan bantuan program LISREL 8.80. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, terbukti signifikan. Namun penelitian ini tidak mendukung hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil Analisis bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan adalah daya tanggap, jaminan, dan empati karena terbukti paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Taksi Blue Bird
Survei di Pool Radin Inten, Jakarta Timur

Bentuk karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rully Arifiansyah

NIM : 55108110038

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2013

Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Adi Nurmahdi, MBA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Taksi Blue Bird Survei di Pool Radin Inten, Jakarta Timur**

Bentuk karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rully Arifiansyah

NIM : 55108110038

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



Rully Arifiansyah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahiwabarakatuh,

Puji syukur kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang selalu memberikan dan melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini, yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) di Universitas Mercu Buana, Jakarta. Dalam Penyusunan Tesis ini, penulis banyak menghadapi kendala, terutama dengan adanya keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan waktu yang dimiliki penulis. Namun berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka semua ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

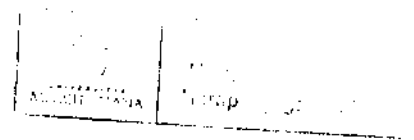
1. Bapak DR. Adi Nurmahdi, selaku dosen pembimbing utama, yang dengan kesungguhan hati-nya telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna dalam penulisan tesis ini
2. Segenap staff pengajar program studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis.
3. Bpk Indria Agung selaku pimpinan Blue Bird Pool Radin Inten beserta stafnya yang telah memperkenalkan penulis melakukan penelitian di Pool Radin Inten

4. Nurul Amalia, Istriku tercinta dan Anakku Khalisa Haniya Ayana, serta orang tuaku, yang telah memberikan perhatian dan dukungan baik moral maupun materiil kepada penulis selama ini.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, Juni 2013

Rully Arifiansyah



DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Batasan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Kegunaan Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	10
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	12

2.2.1. Visi perusahaan.....	12
2.2.2. Misi Perusahaan.....	12
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	12

BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1. Pengertian Jasa.....	17
3.2. Karakteristik Jasa.....	18
3.3. Pemasaran Jasa.....	23
3.4. Kualitas Jasa dan Pelayanan.....	24
3.4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
3.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
3.5. Kepuasan Pelanggan.....	32
3.5.1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	32
3.5.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
3.6. Loyalitas Pelanggan.....	35
3.6.1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	35
3.6.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
3.7. Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
3.8. Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
3.9. Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
3.10. Hipotesis Penelitian.....	42

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Metode yang digunakan.....	43
4.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	44
4.2.1. Variabel Penelitian.....	44
4.2.2. Definisi Operasional	45
4.3. Jenis dan Sumber Data	47
4.3.1. Jenis Data	47
4.3.2. Sumber Data.....	48
4.4. Populasi dan Sampel.....	48
4.5. Teknik Pengambilan Sampel	49
4.6. Uji Reliabilitas	51
4.7. Uji Validitas.....	52
4.8. Statistika Deskriptif.....	53
4.9. Metode Analisis Data	54
4.9.1. SEM	56
4.9.2. Pengujian Kelayakan SEM.....	56
4.9.3. Analisis faktor konfirmatori (CFA).....	58
4.9.4. Tahapan Analisis Faktor Konfirmatori (CFA)	60
4.10. Diagram Jalur	61
4.10.1. Persamaan-Persamaan Model Pengukuran	61
4.10.2. Persamaan-Persamaan Model Struktural	62

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Responden.....	63
5.2. Deskripsi Variabel.....	65
5.2.1. Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	66
5.2.2. Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	71
5.2.3. Deskripsi Loyalitas Pelanggan.....	72
5.3. Matriks Korelasi Dimensi antar Variabel.....	73
5.4. Analisis Faktor Konfirmatori.....	75
5.4.1. Confirmatory Factor Analysis Konstrak Kualitas Pelayanan.....	75
5.4.2. Confirmatory Factor Analysis Konstrak Endogen.....	79
5.4.3. Confirmatory Factor Analysis Full Model.....	82
5.4.4. Uji Normalitas.....	85
5.5. Analisis Model Struktural.....	88
5.5.1. Model Struktural.....	88
5.5.2. Persamaan Struktural dan Pengujian Hipotesis.....	88
5.5.3. Dekomposisi Pengaruh antar Variabel.....	91
5.6. Pembahasan.....	92

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6. 1. Kesimpulan Hipotesis.....	100
6. 2. Rekomendasi.....	101

6. 3. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang.....	101
6.3.1 Keterbatasan Penelitian.....	101
6.3.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Rekap Data Penghasilan Blue Bird Pool Radin	4
Tabel I.2 : Rekap Komplain Blue Bird Pool Radin Inten.....	5
Tabel IV.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	45
Tabel V.1 : Demografi Responden Berdasarkan Gender.....	63
Tabel V.2 : Demografi Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel V.3 : Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan	64
Tabel V.4 : Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	65
Tabel V.5 : Deskripsi Dimensi Fisik.....	66
Tabel V.6 : Deskripsi Dimensi Keandalan.....	67
Tabel V.7 : Deskripsi Dimensi Tanggapan	68
Tabel V.8 : Deskripsi Dimensi Jaminan.....	69
Tabel V.9 : Deskripsi Dimensi Empati	69
Tabel V.10 : Deskripsi Kepuasan Pelanggan	71
Tabel V.11 : Deskripsi Loyalitas Pelanggan	72
Tabel V.12 : Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan ..	74
Tabel V.13 : Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan ..	74
Tabel V.14 : Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan ..	75
Tabel V.15 : <i>GOFI</i> dari Model Pengukuran Kualitas Pelayanan	76
Tabel V.16 : Rangkuman Uji Validitas Konstak Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel V.17 : <i>GOFI</i> dari Model Pengukuran Konstruk Endogen.....	81

Tabel V.18 : Rangkuman Uji Reliabilitas CFA Endogen	83
Tabel V.19 : GOFI dari CFA Full Model.....	84
Tabel V.20 : Rangkuman Uji Reliabilitas 1 st CFA Full Model	86
Tabel V.21 : Pengujian Univariate Normality.....	87
Tabel V.22 : Pengujian Multivariate Normality.....	88
Tabel V.23 : Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Model Struktural Penelitian	91
Tabel V.24 : Dekomposisi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total.....	92
Tabel V.25 : Indirect Effect Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	96
Tabel V.26 : Indirect Effect Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	: Grafik Jumlah Taksi Jakarta.....	2
Gambar II.1	: Struktur Organisasi Blue Bird Pool Radin Inten.....	16
Gambar III.1	: Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar V.1	: Rata – rata Skor per Dimensi	71
Gambar V.2	: Diagram Lintasan Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
Gambar V.3	: Diagram Lintasan CFA Konstrak Endogen	78
Gambar V.4	: Nilai t hitung pada CFA Konstrak Endogen	80
Gambar V.5	: Diagram Lintasan CFA Full Model.....	81
Gambar V.6	: Nilai t hitung pada CFA Full Model Perbaikan.....	83
Gambar V.7	: Diagram Lintasan Model Struktural	87
Gambar V.8	: Uji t pada model Struktural	89
Gambar V.9	: Lintasan Jalur Model Struktural	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Pelayanan Blue Bird.....	106
Lampiran 2	: Hasil perhitungan kuesioner untuk profil responden.....	110
Lampiran 3	: Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel <i>Fisik</i>	111
Lampiran 4	: Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel <i>Reliability</i>	112
Lampiran 5	: Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel <i>ketanggapan</i>	113
Lampiran 6	: Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel <i>Jaminan</i>	114
Lampiran 7	: Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel <i>Empati</i>	115
Lampiran 8	: Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel <i>Kepuasan</i>	116
Lampiran 9	: Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel <i>Loyalitas</i>	117
Lampiran 10	: 2 nd CFA Eksogen.....	118
Lampiran 11	: 2 nd CFA Endogen.....	128
Lampiran 12	: 2 nd CFA Full Model.....	125
Lampiran 13	: Model Struktural.....	128
Lampiran 15	: Daftar Riwayat Hidup.....	133