

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

STUDI KASUS : GELAEEL SUPERMARKET TIMIKA PAPUA

SKRIPSI

Nama : YENI ULI ARTHA

N I M : 43108120 - 134



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

STUDI KASUS : GELAEEL SUPERMARKET TIMIKA PAPUA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Management – Strata 1

Nama : YENI ULI ARTHA

N I M : 43108120 - 134



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

NIM : 43108120134

Nama : Yeni Uli Artha

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Juli 2012



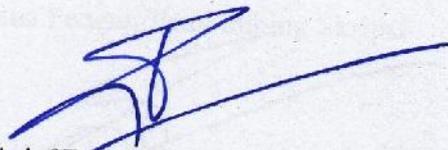
(Yeni Uli Artha)

NIM. 43108120134

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

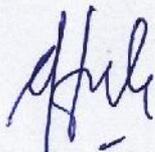
Nama : Yeni Uli Artha
NIM : 43108120134
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen
Studi Kasus Gelael Supermarket Timika Papua
Tanggal Lulus Ujian : 31/7/2013

Disahkan oleh:



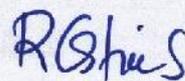
H. Arief Bowo Prayoga K. SE., MM

Pembimbing Skripsi



Dr. Wiwik Utami, AK., MS

Dekan



Dr. Rina Astini, SE., MM

KaProdi Manajemen – S1

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen

Studi Kasus : Gelael Supermarket Timika Papua

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

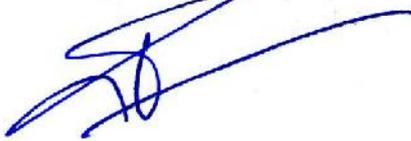
Yeni Uli Artha

43108120134

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 31 Juli 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



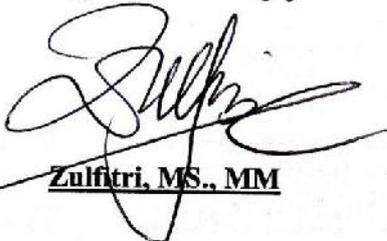
H. Arief Bowo Prayoga K. SE., MM

Anggota Dewan Penguji



Daru Asih, SE., M.Si

Anggota Dewa Penguji



Zulfitri, MS., MM

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis sampaikan kepada Allah Bapa, Tuhan Yesus Yang Terkasih dan Bunda Maria atas berkat dan karunia serta kebaikannya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Selama ini saya sudah banyak mendapatkan banyak bantuan dari banyak pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini saya akan menyampaikannya satu per satu:

1. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K. SE.,MM selaku pembimbing saya yang telah mencurahkan banyak ide cemerlang dan bersedia membimbing saya dalam menyelesaikan tulisan akhir ini.
2. Para dosen Universitas Mercu Buana khususnya dosen manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan tentang dunia ekonomi manajemen
3. Suami saya tercinta Meyer Hatta Manik yang telah menemani saya dengan setia, memberikan semangat, mengizinkan saya ikut ke kantor supaya bisa pakai internet dan atas cintanya kepada saya.
4. Kedua orangtua saya tercinta yang selalu mengantarkan saya ke kampus dan menemani saya kemanapun selama saya di Jakarta demi selesainya tulisan akhir ini. Dan juga yang tiada henti memberikan semangat setiap kali saya mulai malas.
5. Meilka yang sudah dengan baik selalu membantu saya men-print setiap konsep yang akan saya ajukan

6. Teman-teman di Yayasan Caritas Timika yang telah bersedia saya ganggu nyaris selama 2 bulan terakhir.
7. Bapa Uskup Timika, Mgr. John Philip Saklil yang telah menjadi perantara saya dengan *store manager* Gelael Timika agar mengizinkan saya melakukan penelitian di tempatnya.
8. Teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuannya demi selesainya tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada tugas akhir ini, oleh pembacanya yang nantinya menjadi masukan yang berharga untuk penyempurnaan tulisan ini.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi saya sendiri selaku penulis dan teman-teman yang membacanya.

Salam hangat

Yeni Uli Artha

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP	i
LOYALITAS KONSUMEN.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Pengaruh	5
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.1 Pengertian Kualitas	6
2.2.2 Pengertian Pelayanan	9
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	17
2.3.2 Proses Tahapan Menuju Pelanggan Loyal	20
2.4 Pengertian Bisnis Ritel.....	22

BAB III	24
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Sejarah Singkat Gelael Supermarket	24
3.3 Desain Penelitian	25
3.4 Hipotesis	26
3.5 Variabel dan Skala Pengukuran	27
3.5.1 Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:	27
3.5.2 Skala Pengukuran	28
3.6 Definisi Operasional Variabel	28
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.8 Jenis Data	31
3.9 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.10 Metode Analisis Data	32
3.11 Uji Validitas	33
3.12 Uji Realibilitas	33
3.13 Analisis Regresi Linear Sederhana	34
3.14 Uji Hipotesis	35
3.15 Analisis Data	36
BAB IV	37
ANALISIS HASIL PENELITIAN	37
4.1 Karakteristik Responden	37
4.2 Hasil Pengolahan Dan Analisis Deskriptif Data Hasil Kuesioner	42
4.2.1 Kuisisioner Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Realibilitas	44
4.2.3 Analisa Deskriptif	46
4.2.4 Analisa Regresi Linier Sederhana	69
BAB V	74
KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA 77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Kualitas Jasa Menurut Gronroos	14
Tabel 3.1	Jumlah Gelael Di Indonesia	23
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1	Frekuensi Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	37
Tabel 4.4	Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.5	Rekapan Jawaban Responden Akan Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.6	Rekapan Jawaban Responden Akan Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 4.7	Analisa Regresi Linear Sederhana	42
Tabel 4.8	Hasil Uji t.....	44
Tabel 4.8	Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Retail Service Quality Model</i>	16
Gambar 4.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho dan Ha	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel
- Lampiran 2 Contoh Kuisisioner Yang Dibagikan
- Lampiran 2 Hasil Olah Data SPSS versi 17

ABSTRAK

Skripsi ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Gelael Supermarket Timika. Data yang diperoleh peneliti melalui penyebaran kuisioner kepada 186 pelanggan yang datang ke Gelael untuk berbelanja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak sederhana sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 43,7%. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan tidak lagi meneliti tentang kualitas pelayanan, namun harus mencari tahu faktor-faktor lain yang turut berkontribusi terbentuknya loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Gelael Timika