

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN KOPERASI NUSANTARA**

Nama : Arifmansyah
NIM : 43109110188



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN KOPERASI NUSANTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Arifmansyah
NIM : 43109110188**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arifmansyah

NIM : 43109110188

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang 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, 08 September 2013



Arifmansyah
NIM: 43109110188

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

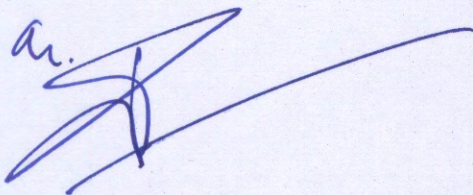
Nama : Arifmansyah
NIM : 43109110188
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan
Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Koperasi
Nusantara
Tanggal Lulus Ujian : 19 September 2013

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

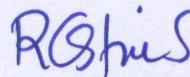
(Arief Bowo Prayoga K., SE, MM)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, Ak, CA)

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Konsumen terhadap
Loyalitas Konsumen Koperasi Nusantara

Dipersiapkan dan disusun oleh :


Arifmansyah

43109110188

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 September 2013

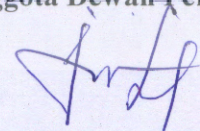
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Bembimbing Skripsi



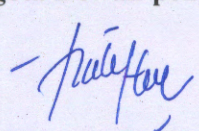
Arief Bowo Prayoga K., SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Tri Wahyono, SE, MM

Anggota Dewan penguji



Dr. Anik Herminingsih, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, hanya atas berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Koperasi Nusantara”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi jenjang pendidikan strata satu program studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata 1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga K., SE,MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.

6. Seluruh rekan dan sahabat KK FE UMB angkatan XV khususnya Andi, Mardiana, Maladi, Aris, Umi, Farah, Amedia yang telah menemani, memberi semangat, dan dukungan selama masa pendidikan 4 tahun.
7. Sahabatku Vitha yang banyak memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril dan material.
8. Kedua orang tua, Bapak M. Juliasman dan Ibu. Zainab, dan saudaraku - Lina, Nizar dan Arliza yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Muslih, Kak Syarifah, Rayyan, Rizki, Kiki, Bapak Burhan dan teman-teman lainnya yang telah banyak memberikan dukungan.
10. Teman-teman seperjuangan di kampus terutama Debi, Maria dan Maya, yang telah memberikan dukungan serta solidaritasnya kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Teman-teman Konusa Group (Ibu Astuty, Ibu Lastry, Bapak Gusnar, Ibu. Imelda, Lidya, Cahyo, Pak Amri, Eko, Nunu, Billy) yang telah mendukung dan memberi semangat untuk melanjutkan kuliah.
12. Seluruh responden yang dengan tulus ikhlas memberikan waktunya untuk mengisi dan memberi masukan terhadap kuesioner yang penulis bagikan.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan YME memberikan balasan yang berlipat ganda atas bantuan dan budi baik semua pihak tersebut di atas. Saya sadar bahwa penulisan

skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangatlah diharapkan. Akhirnya, dari segala ketulusan hati semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 08 September 2013

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pemasaran Jasa	5
2.2 Bauran Pemasaran Jasa	8
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	12
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Loyalitas Konsumen.....	19
2.5.1 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	20
2.6 Kerangka Pikir.....	24
2.7 Penelitian Terdahulu	25

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Obyek Penelitian	28
3.1.1 Lokasi Penelitian	28
3.1.2 Gambaran Umum Koperasi Nusantara.....	28
3.2 Desain Penelitian	29
3.3 Hipotesis	30
3.4 Variabel Dan Skala Pengukuran	30
3.4.1 Variabel	30
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.6 Jenis Data	35
3.7 Populasi Dan Sampel	35
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Uji Validitas	37
3.8.2 Uji Realibilitas.....	38
3.8.3 Teknik Analisis Data.....	38
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji Normalitas	39
b. Uji Heteroskedastisitas	39
c. Uji Multikolinearitas.....	39
d. Uji Autokorelasi	40
3.8.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.8.6 Pengujian Koefisien Persamaan Regresi	41
1. Uji F (Uji Simultan).....	41
2. Uji t (Uji Parsial).....	43
3. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Karakteristik Responden	47
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	48

4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Lama Penggunaan Jasa.....	48
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi	49
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Proses Kontrak.....	50
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Alasan Dasar Menggunakan Jasa KONUSA	50
4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Nusantara	51
a. Fasilitas yang diberikan oleh Koperasi Nusantara	52
b. Penampilan karyawan Koperasi Nusantara.....	52
c. Kecepatan pelayanan Koperasi Nusantara	53
d. Jaminan kualitas pelayanan dengan penyediaan informasi secara cepat kepada konsumen	54
e. Karyawan Koperasi Nusantara selalu siap untuk membantu kebutuhan konsumen.....	54
f. Manajemen dan karyawan Koperasi Nusantara selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen.....	55
g. Karyawan Koperasi Nusantara ramah dalam menghadapi konsumen.....	56
h. Koperasi Nusantara menjamin keamanan dan kepercayaan konsumen.....	57
i. Manajemen dan karyawan Koperasi Nusantara peduli dan selalu berusaha memahami kebutuhan konsumen.	57
j. Manajemen dan karyawan Koperasi Nusantara bersikap adil dalam melayani dan menanggapi kebutuhan seluruh konsumen dengan serius	58
k. Karyawan Koperasi Nusantara mampu berkomunikasi dengan baik.....	59
l. Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
4.3 Analisis Kepuasan Konsumen Koperasi Nusantara	61

a.	Tingkat harga yang sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan	62
b.	Keuntungan lebih dari jasa yang diberikan	62
c.	Jaminan kepuasan pada setiap jasa yang diberikan.....	63
d.	Komitmen dalam menyelesaikan kontrak kerja	64
e.	Kemudahan akses informasi.....	64
f.	Menghargai setiap keputusan konsumen.....	65
g.	Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan, setelah menggunakan jasa Koperasi Nusantara.....	66
h.	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	67
4.4	Analisis Loyalitas Konsumen Koperasi Nusantara.....	68
a.	Keinginan Untuk Kembali Menggunakan Jasa Koperasi Nusantara	69
b.	Kesediaan untuk menggunakan jasa Koperasi Nusantara lainnya.....	69
c.	Kesediaan untuk merekomendasikan jasa Koperasi Nusantara.....	70
d.	Kesetiaan terhadap jasa Koperasi Nusantara.....	71
e.	Kesediaan untuk selalu mengatakan hal positif mengenai Koperasi Nusantara.....	71
f.	Kesediaan untuk mendorong orang lain menggunakan jasa Koperasi Nusantara	72
g.	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Loyalitas Konsumen.....	73
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.1.1	Uji Validitas	74
4.1.2	Uji Realibilitas.....	76
4.6	Uji Asumsi Klasik	78
4.6.1	Uji Normalitas	78
4.6.2	Uji Heterokedastisitas.....	79

4.6.3 Uji Multikolinearitas	80
4.6.4 Uji Autokorelasi	81
4.7 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas	82
4.7.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Secara Bersama-sama /Uji Hipotesis Dengan Uji F	82
4.7.2 Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Secara Parsial /Uji Hipotesis Dengan Uji t	84
4.7.3 Analisis R Square (R^2)	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Tabel Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X_1).....	32
3.2 Tabel Operasional Variabel Kepuasan Konsumen (X_2).....	33
3.3 Tabel Operasional Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (Y)....	33
3.4 Tabel Instrumen Skala Likert	35
4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	47
4.2 Tabel Range Usia Responden.....	48
4.3 Tabel Tingkat Lama Penggunaan Jasa	48
4.4 Tabel Sumber Informasi Responden	49
4.5 Tabel Proses Kontrak.....	50
4.6 Tabel Alasan Responden Menggunakan Jasa KONUSA	51
4.7 Tabel Pernyataan responden mengenai fasilitas yang diberikan oleh Koperasi Nusantara lengkap dan sesuai harapan.....	52
4.8 Tabel Pernyataan responden mengenai penampilan karyawan Koperasi Nusantara bersih, rapi dan profesional.....	52
4.9 Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan konsumen.....	53
4.10 Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara memberikan jaminan kualitas pelayanan dengan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara cepat	54

4.11	Tabel Pernyataan responden mengenai karyawan Koperasi Nusantara selalu siap untuk membantu kebutuhan konsumen	54
4.12	Tabel Pernyataan responden mengenai manajemen dan karyawan Koperasi Nusantara selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen	55
4.13	Tabel Pernyataan responden mengenai karyawan Koperasi Nusantara ramah dalam menghadapi konsumen	56
4.14	Tabel Pernyataan responden mengenai menjamin keamanan dan kepercayaan konsumen	57
4.15	Tabel Pernyataan responden mengenai manajemen dan karyawan Koperasi Nusantara peduli dan selalu berusaha memahami kebutuhan konsumen	57
4.16	Tabel Pernyataan responden mengenai manajemen dan karyawan Koperasi Nusantara bersikap adil dalam melayani dan menanggapi kebutuhan seluruh konsumen dengan serius.....	58
4.17	Tabel Pernyataan responden mengenai karyawan Koperasi Nusantara mampu berkomunikasi dengan baik.....	59
4.18	Tabel Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
4.19	Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara menjamin kepuasan konsumen dengan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan	62

4.20	Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara menjamin kepuasan konsumen dengan memberikan keuntungan lebih dari jasa yang diberikan.....	62
4.21	Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara memberikan jaminan kepuasan pada setiap jasa yang diberikan.....	63
4.22	Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara memiliki komitmen penuh dalam menyelesaikan kontrak kerja dengan baik dan memuaskan.....	64
4.23	Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara memberi kemudahan akses informasi kepada setiap konsumennya..	64
4.24	Tabel Pernyataan responden mengenai Koperasi Nusantara menjamin kepuasan konsumen dengan menghargai setiap keputusan konsumen.....	65
4.25	Tabel Pernyataan responden mengenai kepuasan setelah menggunakan jasa Koperasi Nusantara.....	66
4.26	Tabel Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	67
4.27	Tabel Pernyataan responden mengenai keinginannya untuk kembali menggunakan jasa Koperasi Nusantara.....	69
4.28	Tabel Pernyataan responden mengenai kesediaannya untuk Kediaan untuk menggunakan jasa Koperasi Nusantara lainnya	69
4.29	Tabel Pernyataan responden mengenai Kediaan untuk merekomendasikan jasa Koperasi Nusantara	70

4.30	Tabel Pernyataan responden mengenai kesediaan untuk menggunakan jasa Koperasi Nusantara walaupun ada penawaran sejenis dari pihak lain	71
4.31	Tabel Pernyataan responden mengenai kesediaan untuk selalu mengatakan hal positif mengenai Koperasi Nusantara.....	71
4.32	Tabel Pernyataan responden mengenai kesediaan untuk mendorong orang lain menggunakan jasa Koperasi Nusantara.....	72
4.33	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Loyalitas Konsumen.	73
4.34	Uji Validitas terhadap Variabel X_1 Kualitas Pelayanan Jasa	75
4.35	Uji Validitas terhadap Variabel X_2 Kepuasan Konsumen.....	75
4.36	Uji Validitas terhadap Variabel Y Loyalitas Konsumen	75
4.37	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Jasa	76
4.38	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	76
4.39	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	77
4.40	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	78
4.41	Uji Multikolinieritas	80
4.42	Uji Autokorelasi.....	81
4.43	Uji F / Serempak.....	83
4.44	Uji t / Parsial	84
4.45	R Square.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Gambar Piramida Loyalitas	23
2.2 Gambar Kerangka Pikir	25
4.1 Gambar Grafik <i>Scatterplot</i>	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Tabulasi Hasil Kuesioner
Lampiran III	Hasil Uji Validitas Variabel X_1
Lampiran IV	Hasil Uji Validitas Variabel X_2
Lampiran V	Hasil Uji Validitas Variabel Y
Lampiran VI	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1
Lampiran VII	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2
Lampiran VIII	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y
Lampiran IX	Tabel Durbin-Watson (DW)
Lampiran X	F tabel
Lampiran XI	T tabel
Lampiran XII	r tabel (Pearson Product Moment)

