

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA SALON MAYMAY**

(Studi Kasus Pelanggan Salon MayMay cabang Mall Puri Indah Lt.2 Jakarta Barat)

SKRIPSI



Nama : Mia Novita Sari

NIM : 43112010073

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA SALON MAYMAY**

(Studi Kasus Pelanggan Salon MayMay cabang Mall Puri Indah Lt.2 Jakarta Barat)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA**

Nama : Mia Novita Sari

NIM : 43112010073

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mia Novita Sari
NIM : 43112010073
Progran Studi : Manajemen – S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2015



Mia Novita Sari

43112010073

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mia Novita Sari
NIM : 43112010073
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Salon Maymay (Studi Kasus cabang Salon MayMay Mall Purit Indah Lt.2, Jakarta Barat)
Tanggal Lulus Ujian : 11 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal : 18 Februari 2016

Dra. Yuli Harwani, MM

Tanggal : 16 Februari 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 18 Februari 2016



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 18/2 2016.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusun skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Salon Maymay*” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerja sama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Ibu **Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si** selaku pembimbing yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada :

1. **Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM** selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. **Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS.,CA** dan Bapak **H. Arief Bowo Prayoga K., SE., MM** selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. **Dr. Rina Astini, SE.,MM** selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Ibu **Luna Haningsih, SE., ME** dan Ibu **Hesti Maheswari, SE., M,Si** selaku Sekretaris I dan II Program Studi S-1 Manajemen yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Untuk Dewan Penguji.

5. Kepada kedua Orang Tua dan yang telah mendukung dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
6. Kepada orang terdekat dan teman-teman : Erico Putra, Nindy Widiyanti, Sylvia, Agung Tidhar Nugraha, Anggi Anggraini Lubis, Arsyeliaswari, Diah Lestari dan Sonia Saputri. Terima kasih telah mensupport dan membantu selama ini.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Manajemen S-1 yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman satu bimbingan yaitu Anggi Anggraini Lubis dan Sifah Fauziah, terima kasih atas sedikit banyaknya masukan dan kerjasamanya dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Febuari 2016

Mia Novita Sari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
a. Definisi Manajemen Pemasaran	10
b. Tugas Manajemen Pemasaran.....	11
c. Konsep Pemasaran.....	13
d. Startegi Pemasaran dan Tujuan Perusahaan.....	14
2. Pemasaran Jasa.....	16
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Kepuasan Pelanggan.....	22
5. Loyalitas Pelanggan.....	26
6. Penelitian Terdahulu	32

7. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	33
a. Pengaruh Kualitas Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
b. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
B. Rerangka Konseptual.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
1. Variabel dan Skala Pengukuran	38
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	39
D. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Jenis Data	46
G. Metode Analisis Data	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	47
H. Teknik Analisa Data	48
1. Uji Asumsi Klasik.....	48
2. Analisis Regresi Linier Berganda	49
3. Pengujian Koefisien Persamaan Regresi	50
a. Uji F (Uji Simultan)	50
b. Uji t (Parsial)	51
c. Uji R ² (Koefisien Determinasi)	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	53
1. Sejarah Singkat Salon Maymay	53

2. Visi dan Misi Salon Maymay.....	53
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
C. Pengujian Hipotesis	57
1. Hasil Uji Validitas	57
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4. Uji Normalitas.....	61
5. Uji Multikolonieritas	63
6. Uji Heteroskedastisitas	64
7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
8. Hasil Uji Hipotesis.....	68
a. Uji F (Pengujian Secara Simultan)	68
b. Uji t (Parsial)	68
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
D. Pembahasan.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	

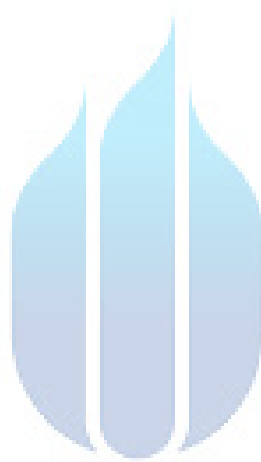
DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Data Salon Maymay	3
1.2	Tabel Jumlah Pengunjung Salon Maymay	5
3.1	Tabel Skala Likert	46
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	58
4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	58
4.6	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	59
4.7	Hasil Uji Reliabilitas	60
4.8	Hasil Uji Normalitas	62
4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.10	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.11	Hasil Uji F (Secara Simultan)	68
4.12	Hasil Uji t (Parsial)	69
4.13	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

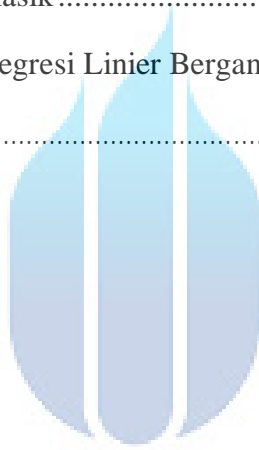
2.1	Rerangka Konseptual	37
4.1	Hasil Uji Normalitas	63
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner.....	78
2	Hasil Karakteristik Responden	83
3	Hasil Kuesioner.....	84
4	Hasil Uji Validitas	88
5	Hasil Uji Reliabilitas.....	89
6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	90
7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
8	Hasil Uji Hipotesis.....	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA