

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGUNAAN PRODUK HAZMAT DI MASA PANDEMI
COVID-19**
(Studi Kasus Pada PT. Dhyas Mitra Usaha Bogor)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Euis Rodiah
NIM : 43119310080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGUNAAN PRODUK HAZMAT DI MASA PANDEMI
COVID-19**
(Studi Kasus Pada PT. Dhyas Mitra Usaha Bogor)

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
Nama : Euis Rodiah
NIM : 43119310080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Euis Rodiah
NIM : 43119310080
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGUNAAN PRODUK HAZMAT DI MASA PANDEMI
COVID-19
(Studi Kasus Pada PT. Dhyas Mitra Usaha Bogor)
Tanggal Sidang : 11 Februari 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Eri Mariapa, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 02220923



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Euis Rodiah

NIM : 43119310080

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apa bila saya mengutip dari hasil 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 , 25 Februari 2022



Euis Rodiah
NIM : 43119310080

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Produk Hazmat di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada PT. DHYAS MITRA USAHA). Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya **Bapak Eri Marlapa, SE., MM.**, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermamfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kekuatan yang telah Allah SWT berikan, dan ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan menyusun skripsi ini terutama Kepada

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Ir. H. Sonny IndraJaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan , SE, MM., selaku Sekretaris Program Studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana .
5. Ibu Dra. Yanti Murni, MM, selaku ketua Dosen Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan selama ini.
8. Seluruh Customer PT. DHYAS MITRA USAHA yang telah bersedia membantu dan menjadi responden pada penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Maka dari itu, dengan ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam Skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, 11 Februari 2022

Peneliti

Euis Rodiah
NIM. 43119310080

PERSEMBAHAN

“Peneliti persembahkan skripsi ini untuk Suami tercinta beserta anak-anak tersayang yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti. Dukungan ini sebagai salah satu motivasi peneliti untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu, sukses, dan lancar. Tidak mudah dengan usia yang tidak muda lagi untuk melanjutkan kuliah, dengan segala tantangan dan rintangan alhamdulillah skripsi ini bisa selesai tepat waktu. Terimakasih suami dan anak-anak tercinta untuk dukungan dalam bentuk waktu dan perhatiannya yang terus memberikan semangat motivasi kepada peneliti.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Loyalitas Pelanggan	14
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Kepuasan Konsumen.....	20
5. Penelitian Terdahulu	24
B. Rerangka Konseptual.....	29
C. Pengembangan Hipotesis	30
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan . 30	
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variable.....	32
1. Definisi Variabel.....	32
2. Definisi Operasional Variabel	33
D. Skala Pengukuran Variable	36
E. Populasi dan Sample Penelitian.....	37
1. Populasi Penelitian.....	37
2. Sampel Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Kuesioner	39
2. Literatur.....	39
G. Metode Analisis Data	40
1. Analisis Deskriptif	41
2. Uji Instrumen	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	44
5. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
2. Visi dan Misi Organisasi	49
3. Susunan Organisasi.....	50
B. Karakteristik Profil Responden	51
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	52
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan dalam Sebulan	53
C. Deskriptif Variable.....	55

1.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
2.	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Pelanggan	57
3.	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	58
4.	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen	59
D.	Hasil Uji Kualitas Data	60
1.	Hasil Uji Validitas.....	60
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	63
a.	Hasil Uji Normalita	63
b.	Hasil Uji Multikolonieritas	65
c.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
E.	Hasil Uji Kesesuaian Mode	66
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
a.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	66
2.	Hasil Uji F ANOVA	67
F.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
G.	Hasil Uji Hipotesis.....	69
H.	Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		74
DAFTAR PUSTAKA.....		778
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Data Penjualan Produk Hazmat Unggulan 2019-2020.....	5
1. 2	Jumlah Data Penjualan Produk Maselo Tahun 2019-2020.....	5
1. 3	Hasil Pra Survei Yang Paling Dominan Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	6
2. 1	Penelitian Terdahulu	24
3. 1	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	34
3. 2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	34
3. 3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen	35
3. 4	Pengukuran Skala Likert	37
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan dalam Sebulan	53
4. 5	Kriteria Interpretasi Skor	55
4. 6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
4. 7	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas	57
4. 8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
4. 9	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
4. 10	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
4. 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	61
4. 12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
4. 13	Hasil Uji Reliabilitas	63
4. 14	Hasil Uji Normalitas	64
4. 15	Hasil Uji Normalitas dengan Unstandardized Residual.....	64
4. 16	Hasil Uji Multikolonieritas.....	65

4. 17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4. 18	Hasil Uji Koefisien Detrerminasi (R2)	66
4. 19	Hasil Uji F ANOVA	67
4. 20	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4. 21	Hasil Uji Hipotesis.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2. 1	Rerangka Konseptual	30
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi PT. DHYAS MITRA USAHA.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1 :	Kusioner Penelitian	81
2 :	Karakteristik Responden	87
3 :	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden.....	89
4 :	Deskripsi berdasarkan Kualitas Pelayanan	98
5 :	Hasil Uji Validitasi.....	99
6 :	Hasil Uji Normalitas	100
7 :	Hasil Uji Hasil Uji Koefisien Detrerminasi (R^2).....	101
8 :	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
9 :	Lampiran Hasil Uji Hipotesis	102

