

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CIPAGANTI TRAVEL DI MERUYA,
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



Nama : Ahmad Rahimaji

NIM : 43111010264

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CIPAGANTI TRAVEL DI MERUYA,
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Ahmad Rahimaji

NIM : 43111010264

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Rahimaji

NIM : 43111010264

Program Studi : S1 Manajemen

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 membuat tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Juli 2015



Ahmad Rahimaji

NIM : 43111010264

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

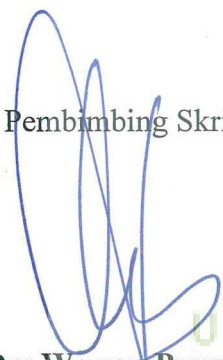
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Rahimaji
NIM : 43111010264
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan CIPAGANTI Travel di Meruya, Jakarta Barat
Tanggal Lulus Ujian : 9 Juli 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


(Drs. Wawan Purwanto SE. MM)

Tanggal : 27-07-2015


(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal : 27-07-2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1


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

Tanggal :


(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal : 4/8 2015

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat MENCAPAI GELAR Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan CIPAGANTI TRAVEL DI Meruya, Jakarta Barat.**

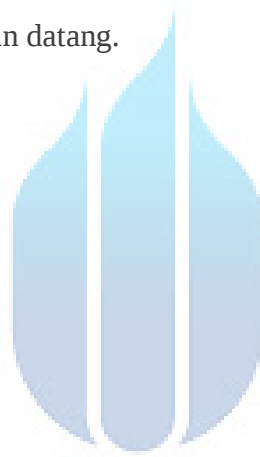
Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada :

1. Keluarga Besar dari penulis khususnya kedua orang tua penulis Bapak Adji Gatot Tjiptono dan Ibu Djonah yang telah memberikan dukungan, doa, serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, peran keduanya sungguh sangat berarti bagi penulis serta dukungan dari kakak penulis Muhamad Rakhmanaji dan adik penulis Lukman Setyoaji dan Nenek penulis Rumini Amir.
2. Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Drs. Wawan Purwanto, SE. MM. selaku pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
6. Jajaran Program studi manajemen S1, Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, Luna Haningsih, SE., ME dan Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
7. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta dan segenap Civitas akademika Universitas Mercu Buana khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah banyak membantu selama masa studi penulis
8. Ketua penguji penulis, Dra. Yuli Harwani, MM terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
9. Yang terkasih, Nurzaimah Arifiyanti , Yang selalu memberikan motivasi, doa dan semangat , dan selalu ada disaat senang maupun susah
10. Sahabat – Sahabat penulis Bagus Eko terimakasih atas dukungan kalian penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-Teman KN (Kafe Nikmat) Manajemen S1. Defa terimakasih atas doa, semangat, motivasi dan kebersamaannya.
12. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi semoga kita semua selalu diberi kemudahan dalam hal apapun.
13. Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Angkatan 2011, termasuk teman – teman satu jurusan di Manajemen , semoga

kita semua menjadi orang sukses serta dapat menerapkan ilmunya bagi kesejahteraan rakyat Republik Indonesia baik di dalam negeri maupun luar negeri.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis yang lainnya yang tidak disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.



Jakarta, 14 Juli 2015

Hormat Penulis,

Ahmad Rahimaji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kontribusi Penelitian	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	15
1. Manajemen Pemasaran	15
1.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	15
2. Kualitas Pelayanan.....	19
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Faktor yang Menentukan Penilaian Kualitas Pelayanan	22
2.3 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	23
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.5 Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	29

2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
3. Kepuasan Pelanggan	33
3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	33
3.2 Definisi Ekspetasi Pelanggan.....	35
3.3 Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	36
3.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	37
3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	38
4. Loyalitas Pelanggan	39
4.1 Pengertian dan Karakteristik loyalitas Pelanggan	39
4.2 Efek Loyalitas	41
4.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	42
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Rerangka Pemikiran.....	45
D. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	47
1. Waktu Penelitian	47
2. Tempat Penelitian.....	47
B. Desain Penelitian	47
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	48
D. Pengukuran Variabel.....	51
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
1. Populasi Penelitian	52
2. Sampel Penelitian.....	52

3. Jenis data yang diperlukan.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Metode Analisis Data	55
1. Statistik Deskriptif.....	55
2. Uji Kualitas Data	55
a. Uji Validitas.....	55
b. Uji Reliabilitas	56
3. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolonieritas.....	57
c. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Analisis Regresi Linear Berganda	58
5. Uji Hipotesis.....	59
a. Uji t (Pengujian secara Parsial).....	59
b. Uji F (Pengujian secara Simultan).....	60
c. Koefisien Determinasi	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	61
1. Tempat dan Waktu Penelitian	62
a. Tempat Penelitian.....	62
b. Waktu Penelitian	62
2. Karakteristik Responden	62

a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	63
b. Deskripsi responden berdasarkan usia	63
c. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir	64
d. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.....	64
e Deskripsi responden berdasarkan pengeluaran	65
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	65
1 Hasil Uji Normalitas.....	65
2 Hasil Uji Realibilitas	67
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	67
1. Hasil Uji Normalitas	67
2. Hasil Uji Multikolineritas	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
D. Hasil Uji Hipotesis	70
1. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	70
2. Analisis Regresi Linear Berganda	71
3. Uji T	72
4. Uji Koefisien Determinasi	73
E. Pembahasan Hasil penelitian	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Tabel Daftar Perusahaan Travel Bandung – Jakarta	3
1.2 Tabel Tingkat Kualitas Layanan Cipaganti Travel.....	10
1.3 Tabel Tingkat Loyalitas Pelanggan Cipaganti Travel.....	12
2.4 Tabel Dimensi Model Servqual.....	28
2.5 Tabel Penelitian Terdahulu	43
3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel	49
3.2 Tabel Pengukuran skala likert	51
4.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia	64
4.3 Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
4.4 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.5 Tabel Responden Berdasarkan Pengeluaran	66
4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	66
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	67
4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	68
4.9 Tabel Hasil Pengujian Realibilitas	68
4.10 Tabel Hasil Uji Normalitas	69
4.11 Tabel Hasil Uji Multikolineritas.....	70
4.12 Tabel Hasil Uji F	72
4.13 Tabel Hasil Regresi Linear Berganda	73
4.14 Hasil Uji T	75
4.15 Hasil Uji Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.1 Gambar Lingkungan Mikro Eksternal	19
2.2 Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3 Gambar Model Diskonfirmasi Ekspetasi	35
2.4 Gambar Rerangka Pemikiran	45
4.1 Gambar Cipaganti Travel Meruya.....	62
4.2 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	86
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden.....	91
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	93
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	106
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas.....	107
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	107
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	109
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	109
Lampiran 9 Hasil Uji Determinasi.....	110

