

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK**

SKRIPSI



Oleh
Riki Supiyani
160910327

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh
Riki Supiyani
160910327

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 15 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

Riki Supiyani
160910327

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Riki Supiyani
160910327**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 15 Februari 2020

**Sri Afridola, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan bisnis ritel, pada saat yang sedemikian pesat seharusnya tidak lagi dikelola secara tradisional, melainkan dengan cara modern sehingga menjadi bisnis yang inovatif, dinamis, dan kompetitif. Salah satu keuntungan dalam menjalankan bisnis ritel yaitu mempunyai jangkauan pasar yang luas, tidak hanya membuka ritel di kota besar, namun juga bisa meluas sampai kepinggiran kota. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk ini lebih di kenal dengan sebutan Alfamart yang berdiri sejak tahun 1989 oleh Djoko Susanto. Persaingan dalam dunia perdagangan sangat terasa serta perubahan lingkungan dan teknologi semakin pesat dan terus mendukung persaingan saat ini, strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan ritel harus memahami dengan baik perilaku maupun kebutuhan pelanggannya untuk mencapai keuntungan yang maksimal bagi Alfamart, Alfamart adalah ritel yang menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Alfamart menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau, tempat belanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan kepada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Teknik sampel yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan dengan metode mendistribusikan kuesioner kepada pelanggan. Dengan total kuesioner adalah 382 pelanggan dari PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Data dianalisis dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen; Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The development of the retail business, at the same time as a rapid development should no longer be managed traditionally, but in a modern way so that it becomes an innovative, dynamic, and competitive business. One of the advantages in running a retail business is that it has a broad market reach, not only opening retail in big cities, but also extending to the edge of the city. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk is better known as Alfamart which was established in 1989 by Djoko Susanto. Competition in the world of commerce is felt and changes in the environment and technology are increasingly rapid and continue to support competition today, customer-oriented marketing strategies, making retail companies must understand well the behavior and needs of their customers to achieve maximum benefits for Alfamart, Alfamart is a retail provide various daily needs for consumption by the community. Alfamartm provides staple goods at affordable prices, convenient shopping, and locations that are easily accessible. This study aims to identify the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty to PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. The sampling technique used to collect data in this study was random sampling determined in accordance with the coverage area of each service unit by distributing questionnaires to customers. With a total questionnaire of 382 customers from PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Data were analyzed using Regression Linear Multiple. The results of this study stated that service quality has a positive and significant influence on customer loyalty. Consumer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Service Quality; Consumer Satisfaction; Loyalty Customer*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang dengan tulus hati telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, petunjuk, perhatian dan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis dalam rangka penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang telah selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.
7. Seluruh teman – teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.
8. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik – NYA, Amin.

Batam, 15 Februari 2020

Riki Supiyani
160910327

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PENGASAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1 Faktor-faktor Buruknya Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1.3 Sumber Kualitas Pelayanan	16
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.2 Kepuasan Konsumen	19
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.1.2.4 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	22
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	22

2.1.3.2	Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.3.3	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	24
2.1.3.4	Indikator Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.1.3.5	Hubungan Kualitas Pelanggan dan Kepuasan Konsumen Terhadap LoyalitasPelanggan.....	25
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Berpikir	33
2.4	Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Operasional Variabel	35
3.2.1	Variabel Independen	36
3.2.1.1	Kualitas Pelayanan	36
3.2.1.2	Kepuasan Konsumen	36
3.2.2	Variabel Dependen (Y).....	37
3.2.2.1	Loyalitas Pelanggan	37
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5	Metode Analisis Data	42
3.5.1	Uji Kualitas Data	43
3.5.1.1	Uji Validitas	43
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	44
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.5.2.1	Uji Normalitas	45
3.5.2.2	Uji Multikolinearitas	46
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas	47
3.5.3	Uji Pengaruh	48
3.5.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.5.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.5.4	Uji Hipotesis	49

3.5.4.1	Uji t	49
3.5.4.2	Uji F	51
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	52
3.6.1	Tempat Penelitian.....	52
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	53
4.1.1	Profil Responden	53
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Umur	54
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
4.1.2	Statistik Deskriptif	55
4.1.2.1	Statistik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	56
4.1.2.2	Statistik Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (X_2)	57
4.1.2.3	Statistik Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	58
4.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	59
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	59
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	61
4.2.3.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	63
4.2.3.3	Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	64
4.2.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.2.4.2	Analisis Koefisien Determinan (R^2)	65
4.3	Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.3.1	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	66
4.3.2	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	68
4.4	Pembahasan.....	68
4.4.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk	69

4.3.2	Kepuasan Konsumen Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk	69
4.3.3	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	72
Daftar Pustaka		74
Lampiran 1: Formulir Kuesioner.....		77
Lampiran 2: Data Hasil Kuesioner		92
Lampiran 3: Data Profil Responden		82
Lampiran 4: Hasil Penelitian		92

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
4.1 Hasil Uji Normalitas	65
4.2 Hasil Uji Normalitas (P – Plot).....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pembeli Toko Alfamart Pondok Pratiwi	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Definisi Operasional	39
Tabel 3.2	Skala Likert	43
Tabel 3.3	Range Validitas	45
Tabel 3.4	Indeks Koefisien Reliabilitas.....	46
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian	53
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4	Profil Responden berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.5	Rentang Skala.....	60
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen (X2).63	
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	63
Tabel 4.12	Composite Reliability.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas (Coefficients ^a)	67
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients ^a).....	69
Tabel 4.17	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²) Model Summary ^b	70
Tabel 4.18	Hasil Uji t Coefficients ^a	71
Tabel 4.19	Hasil Uji F ANOVA ^a	72

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Krejcie dan Morgan	41
Rumus 3.2 Pearson Product Moment	45
Rumus 3.3 Cronbach's Alpha	46
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	49
Rumus 3.5 Uji-t	52
Rumus 3.6 Uji-F	52