

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BARBERSHOP STARBOX  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Shellen Gui  
130910186**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BARBERSHOP STARBOX  
BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Shellen Gui  
130910186**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Shellen Gui  
NPM/NIP : 130910186  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Barbershop Starbox Batam** Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 15 Februari 2020

Materai 6000

Shellen Gui  
130910186

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BARBERSHOP STARBOX  
BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Shellen Gui  
130910186**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 15 Februari 2020**

**Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya taraf masyarakat, maka gaya hidup pun semakin berkembang. Penampilan merupakan salah satu yang diperhatikan baik pria maupun wanita. Karena itu dibuka salon khusus pria yang dikenal dengan sebutan Barbershop. Setiap bidang usaha khususnya barbershop sangatlah memperhatikan kualitas pelayanan dari karyawannya karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Starbox Barbershop Kota Batam. Sampel penelitian ini berjumlah 109 orang dengan metode *purposive sampling*, dengan populasi seluruh pelanggan Starbox Barbershop di Batam. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Analisis teknik data menggunakan analisis regresi dengan menggunakan *Software SPSS Versi 21*. Adapun tahap pengujiannya adalah uji validitas, uji asumsi klasik, uji pengaruh. Dengan hasil pengujian, koefisien Determinasi ( $R_2$ ) sebesar 56,2%. Hasil uji T menunjukkan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,644 dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 4,115 dengan nilai t tabel 1,982. Kedua variabel lebih besar dari t tabel dan dapat dinyatakan masing – masing variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi dapat disimpulkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Starbox Barbershop di Kota Batam.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

### **ABSTRACT**

*Along with the development of the times and the increasing level of society, the lifestyle is also growing. Appearance is one that is considered by both men and women. Because it opened a man-only salon known as Barbershop. Every business sector, especially barbershop, is very concerned about the service quality of its employees because it deals with customer satisfaction so that customer loyalty is created. This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at the Batam City Starbox Barbershop. The sample of this study was 109 people with a purposive sampling method, with a population of all Starbox Barbershop customers in Batam. The data collection method used in this study is quantitative.*

*Analysis of data techniques using regression analysis using SPSS Version 21 Software. The testing phase is validity test, classic assumption test, influence test. With the results of testing, the Determination coefficient (R<sup>2</sup>) is 56.2%. The results of the T test show the value of the t value of service quality variable is 3.644 from the customer satisfaction variable of 4.115 with the value of t table 1.982. Both variables are greater than t table and can be stated - each variable has a significant influence on customer loyalty. So it can be concluded that the results of variable analysis of service quality and customer satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty on Starbox Barbershop in Batam City.*

**Keywords:** *Quality of Service, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkar dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Barbershop Starbox Batam”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada program studi Manajemen. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M. SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Ir. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Kedua orangtua yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadikan tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
7. Kakak dan adik tersayang yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
8. Sahabat – sahabat terbaik saya yang sudah memberi support, semangat dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya.

Batam, 15 Februari 2020

Shellen Gui

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Masalah.....	8
1.6 Manfaat penelitian.....	8
1.6.1 Secara teoritis.....	8
1.6.2 Secara praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.2 Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3 Loyalitas Kosumen.....	18
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Konsumen .....	18
2.1.3.2 Faktor Faktor Loyalitas Konsumen.....	19
2.1.3.3 Indikator Loyalitas Konsumen .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Penelitian .....	26
2.4 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Operasional Variabel.....	30
3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	31
3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	32



3.3	Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1	Populasi .....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.1	Alat Pengumpulan Data .....	34
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Metode Analisis Data .....	36
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	37
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1	Uji Validitas Data.....	38
3.5.2.2	Uji Reliabilitas .....	39
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.4	Uji Pengaruh .....	43
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	43
3.5.5	Uji Hipotesis .....	44
3.5.5.1	Uji T .....	44
3.5.5.2	Uji F .....	45
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	48
4.1.1	Analisis Karakteristik Responden.....	48
4.1.1.1	Profil Responden.....	48
4.1.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.2	Metode Analisis Data .....	50
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	50
4.2.1.1	Karakteristik Variabel .....	51
4.2.1.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....	51
4.2.1.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (X <sub>2</sub> ).....	53
4.2.1.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	54
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	56
4.2.2.1.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....	56
4.2.2.1.2	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X <sub>2</sub> ).....	58
4.2.2.1.3	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	58
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Data .....	59
4.2.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X <sub>2</sub> ).....	61
4.2.2.2.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	62
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	63
4.2.4.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	69
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis .....	70
4.2.5.1	Hasil Uji T .....	70
4.2.5.2	Hasil Uji F .....	72
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	73

4.3.1	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Barbershop Starbox.....	73
4.3.2	Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Barbershop Starbox.....	75
4.3.3	Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Barbershop Starbox .....	76

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	77
5.2	Saran.....	78

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4.1 Uji Normalitas Kurva Histogram.....	63
Gambar 4.2 Uji Normalitas Grafik P-P Plot Regression Standardized.....	64

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pelanggan Starbox Barbershop 2018 .....	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan).....	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	32
Tabel 3.3 Data Pelanggan starbox Barbershop Bulan Desember 2018 .....	33
Tabel 3.4 Data Jumlah Responden Starbox Barbershop .....	34
Tabel 3.5 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data .....	36
Tabel 3.6 Rentang Skala .....	38
Tabel 3.7 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.3 Rentang Skala .....	51
Tabel 4.4 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	52
Tabel 4.5 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ).....	53
Tabel 4.6 Indikator Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	68
Tabe; 4.17 Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	72

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rentang Skala .....	37
Rumus 3.2 Pearson Product Moment.....	39
Rumus 3.3 Koefeseien Reliabilitas .....	40
Rumus 3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Rumus 3.5 Uji T .....	45
Rumus 3.6 Uji F .....	45