

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN DI PT JODOH
CENTRE INDOTAMA DENGAN
METODE SEM-PLS**

SKRIPSI



**Oleh :
Steven
130910092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN DI PT JODOH
CENTRE INDOTAMA DENGAN
METODE SEM-PLS**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Steven
130910092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

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, 10 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Steven

130910092

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS
PELANGGAN DI PT JODOH CENTRE
INDOTAMA DENGAN
METODE SEM-PLS**

**Oleh
Steven
130910092**

SKRIPSI

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

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

Batam, 10 Februari 2017

Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan di PT Jodoh Centre Indotama dengan metode SEM-PLS. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari satu variabel independen berupa Kualitas Layanan (X) dan satu variabel dependen berupa Kepuasan Pelanggan (Y) serta satu variabel moderat berupa Loyalitas Pelanggan (Z). metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif, dan menggunakan penelitian deskriptif, alat pengumpulan data primer menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan PT Jodoh Centre Indotama. Sampel yang digunakan sebanyak 383 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive*. Analisis data dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*) dan diolah dengan bantuan program perangkat lunak *SmartPLS2*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This purpose of this research was to know the influence and analyze the service quality can affect customer's satisfaction in shaping customer's loyalty at PT Jodoh Centre Indotama with SEM-PLS method. This research use three variable which consisting one variabel independent which service quality as variable X, and one variable dependent which customer satisfaction as variable Y then one variable intervening which customer loyalty as variabel Z. Methode of data analysis using quantitative data analysis, and descriptive research primary data collection tool using questionnaires which was distributed to customer in PT Jodoh Centre Indotama. Sample of this research is 383 respondent. Technique of sampling is purposive sampling. The method of processing data using SEM-PLS (Structural Equation Modeling – Partial Least Square) and processed with the help of software program SmartPLS2. The result showed that service quality positive effect and significant of customer satisfaction. Customer satisfaction positive effect and significant of customer loyalty. And service quality positive effect and significant of customer loyalty.

Keywords : service quality, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Syukur dan terima kasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis 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. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M.
3. Ketua Program Studi Manajemen Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.
4. Bapak Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Orang tua, saudara kandung dan teman-teman penulis yang telah memberi dorongan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 10 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
BAB II TIJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas layanan	10
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	10
2.1.1.1. Manfaat Kualitas Layanan	11
2.1.1.2. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan	11
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Layanan	13
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2.2. Strategi Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3.2. Manfaat Loyalitas Pelanggan	20
2.1.3.3. Konsep Loyalitas Pelanggan	21
2.1.3.4. Dimensi Loyalitas Pelanggan	22
2.1.4. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.1.5. Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.1.6. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Desain penelitian.....	28
3.2.	Operasional Variabel.....	30
3.2.1.	Variabel Independen	30
3.2.2.	Variabel Dependen.....	31
3.2.3.	Variabel Intervening.....	31
3.2.4.	Kualitas Layanan.....	31
3.2.5.	Kepuasan Pelanggan	32
3.2.6.	Loyalitas Pelanggan	33
3.3.	Populasi dan Sampel	35
3.3.1.	Populasi.....	35
3.3.2.	Sampel.....	35
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1	Data Primer	38
3.4.2	Data Sekunder	38
3.5.	Metode Analisis Data	39
3.5.1.	Analisis Deskriptif	39
3.5.2.	Analisis SEM dengan <i>SmartPLS 2.0</i>	40
3.5.3.	Spesifikasi Model.....	42
3.5.3.1	<i>Outer Model</i>	42
3.5.3.2	<i>Inner Model</i>	43
3.5.4.	Uji Model	43
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	45
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden.....	46
4.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	47
4.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir	48
4.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
4.2.	Hasil Penelitian	50
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	51
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	61
4.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	72
4.2.4.	Uji Indikator / <i>Outer Model</i>	83
4.2.5.	Uji Struktural / <i>Inner Model</i>	91
4.3.	Pembahasan.....	94

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	98
5.2	Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kualitas Layanan Jodoh Centre Indotama.....	3
Tabel 1.2 Data Kepuasan Pelanggan Jodoh Centre Indotama	4
Tabel 1.3 Data Loyalitas Pelanggan Jodoh Centre Indotama	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan (X)	32
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)	33
Tabel 3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan (Z)	34
Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskripsi.....	39
Tabel 3.5 Perbedaan PLS dan CBSEM.....	41
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian SEM-PLS.....	44
Tabel 3.7 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Skor Kuesioner Untuk Variabel Kualitas Layanan (X)	50
Tabel 4.2 Skor Kuesioner Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.3 Skor Kuesioner Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)	72
Tabel 4.4 Uji Indikator Pertama <i>Outer Loading</i>	85
Tabel 4.5 Uji Indikator Pertama <i>Cross Loading</i>	86
Tabel 4.6 Uji Indikator Pertama Lanjutan.....	87
Tabel 4.7 Uji Indikator Kedua/final	89
Tabel 4.8 Uji Indikator Kedua/final Lanjutan.....	90
Tabel 4.9 <i>Koefisien Determinasi R²</i>	91
Tabel 4.10 Perbandingan t-hitung dan t-tabel	93
Tabel 4.11 Analisis Korelasi	94
Tabel 4.12 Kesimpulan Hipotesis	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Ilustrasi Model Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Gambar Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Gambar Profil Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.3 Gambar Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.4 Gambar Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.5 Tanggapan responden tentang Peralatan dan Perlengkapan yang disediakan PT Jodoh Centre Indotama Lengkap.....	51
Gambar 4.6 Tanggapan responden tentang materi komunikasi (informasi dan petunjuk jelas) di PT Jodoh Centre Indotama sangat jelas.....	52
Gambar 4.7 Tanggapan responden tentang karyawan PT Jodoh Centre Indotama berpenampilan rapi dan bersih.....	53
Gambar 4.8 Tanggapan responden tentang kecepatan dan ketepatan dalam layanan	54
Gambar 4.9 Tanggapan responden tentang karyawan PT Jodoh Centre Indotama mengetahui kebutuhan pelanggan.....	55
Gambar 4.10 Tanggapan responden tentang karyawan PT Jodoh Centre Indotama tetap ada pada jam-jam kerja (sibuk).....	56
Gambar 4.11 Tanggapan responden tentang sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	57
Gambar 4.12 Tanggapan responden tentang karyawan secara konsisten bersikap sopan	58
Gambar 4.13 Tanggapan responden tentang tentang kasir selalu mengucapkan terima kasih dan selamat datang kembali setelah melakukan pembayaran	59
Gambar 4.14 Tanggapan responden tentang semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat	60
Gambar 4.15 Tanggapan responden tentang saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT Jodoh Centre Indotama	62
Gambar 4.16 Tanggapan responden tentang saya akan kembali belanja di PT Jodoh Centre Indotama	63
Gambar 4.17 Tanggapan responden tentang karyawan cepat dan tanggap ketika saya mendapati masalah dengan pembelian saya	64
Gambar 4.18 Tanggapan responden tentang harga produk sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya harapkan	65
Gambar 4.19 Tanggapan responden tentang saya puas dengan PT Jodoh Centre Indotama pada faktor situasi dan pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi produk dan jasa yang sama	66
Gambar 4.20 Tanggapan responden tentang alat transaksi pembayaran lengkap baik cash maupun menggunakan kartu kredit.....	67

Gambar 4.21	Tanggapan responden tentang karyawan mengenal pelanggan reguler	68
Gambar 4.22	Tanggapan responden tentang PT Jodoh Centre Indotama buka tepat pada waktunya	69
Gambar 4.23	Tanggapan responden tentang saya merasa puas dengan kesopanan yang dimiliki karyawan PT Jodoh Centre Indotama	70
Gambar 4.24	Tanggapan responden tentang dibandingkan dengan supermarket yang lain saya lebih memilih PT Jodoh Centre Indotama	71
Gambar 4.25	Tanggapan responden tentang saya berkeinginan untuk tetap menjadi pelanggan PT Jodoh Centre Indotama	73
Gambar 4.26	Tanggapan responden tentang saya sudah setia untuk membeli kebutuhan pada PT Jodoh Centre Indotama karena produknya yang sangat berkualitas.....	74
Gambar 4.27	Tanggapan responden tentang responden tentang konsumen menjadi loyal karena informasi dari pengalaman konsumen lain yang sudah pernah berbelanja pada PT Jodoh Centre Indotama	75
Gambar 4.28	Tanggapan responden tentang PT Jodoh Centre Indotama selalu memberikan yang terbaik untuk para pelanggannya.....	76
Gambar 4.29	Tanggapan responden tentang saya adalah pelanggan yang setia PT Jodoh Centre Indotama dan di masa yang akan datang saya akan lebih sering berbelanja di PT Jodoh Centre Indotama	77
Gambar 4.30	Tanggapan responden tentang harga bukanlah masalah yang penting bagi anda untuk berbelanja di PT Jodoh Centre Indotama	78
Gambar 4.31	Tanggapan responden tentang secara keseluruhan anda lebih sering berbelanja di PT Jodoh Centre Indotama dibandingkan supermarket lain.....	79
Gambar 4.32	Tanggapan responden tentang saya akan mengatakan hal-hal yang baik/positif mengenai PT Jodoh Centre Indotama.....	80
Gambar 4.33	Tanggapan responden tentang saya tidak terpengaruh oleh harga yang lebih murah yang ditawarkan oleh supermarket lain	81
Gambar 4.34	Tanggapan responden tentang saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk belanja di PT Jodoh Cente Indotama	82
Gambar 4.35	Hasil Pengujian Algorithm <i>SmartPLS 2.0</i> (Model Awal).....	83
Gambar 4.36	Hasil Pengujian Algorithm <i>SmartPLS 2.0</i> (Uji pertama).....	84
Gambar 4.37	Hasil Pengujian Algorithm <i>SmartPLS 2.0</i> (Uji kedua)	88
Gambar 4.38	Hasil Pengujian <i>Bootsrapping SmartPLS 2.0</i>	93

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	36
Rumus 3.2 Rumus Q-square	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Identifikasi Responden
Lampiran II	Hasil Jawaban Responden
Lampiran III	Tabel t
Lampiran IV	Spesifikasi Model
Lampiran V	Uji Indikator
Lampiran VI	Uji Struktural (Uji Pengaruh Uji Hipotesis)