

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* PADA
PT PATAM MULYA JAYA DI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ayu Azizah Sutanti
130910201**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* PADA
PT PATAM MULYA JAYA DI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Ayu Azizah Sutanti
130910201**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana dan/atau Magister), baik di Universitas Putera Batam maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen 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 diperguruan tinggi.

Batam, 11 Februari 2017
Yang membuat pernyataan,

Ayu Azizah Sutanti
130910201

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* PADA
PT PATAM MULYA JAYA DI BATAM**

Oleh:
Ayu Azizah Sutanti
130910201

SKRIPSI

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

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

Batam, 11 Februari 2017

Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Konsep *customer retention* dianggap penting bagi manajemen perusahaan jasa travel dan kargo di Batam. Usaha mempertahankan konsumen yang sudah ada membutuhkan biaya yang jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan biaya memperoleh konsumen baru. Permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini adalah terjadinya penurunan jumlah konsumen yang biasanya kembali untuk melakukan pembelian di perusahaan sehingga teridentifikasi adanya masalah dalam mempertahankan konsumen yang sudah ada (*customer retention*). Berdasarkan hasil observasi pra penelitian diperoleh masalah terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dan masalah lokasi yang disediakan oleh perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap *customer retention*. Sampel yang digunakan sebanyak 146 responden dengan metode *purposive sampling*. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan program SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* terbukti dari nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) 5,228 dengan nilai signifikansi 0,000 dan t hitung untuk variabel lokasi (X_2) 9,998 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 103,491 dengan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Simpulan dari penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*, (2) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*, dan (3) kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *customer retention*. Temuan faktor-faktor yang penting untuk *customer retention* akan memberikan *benchmarking* bagi pelaku bisnis jasa travel dan kargo di Batam untuk menyusun strategi kualitas pelayanan yang diberikan dan lokasi perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Customer Retention*.

ABSTRACT

Customer retention is an important concept for travel and cargo companies in Batam. Retaining existing customers costs much lower than attracting new customers. The problem that becomes the basis in this research is the reduction of existing customers which shows problems in retaining customers (customer retention). Based on observations Obtained pre-study problems of quality of services they have diberikah by the company and issue the location provided by the company. The purpose of this study is to determine the effect of quality service and location to customer retention. Samples used are 146 respondents with purposive sampling method. The data analysis was done by descriptive and linear regression analysis using SPSS version 24. This study shows that quality service and location have positive and significant effect to customer retention, with quality service (X1) variable t value is 5,228 with significant value 0,000 and t value for location (X2) variable is 9,998 with significant value 0,000. F test shows F value as much as 103,491 with significant probability 0,000. The conclusions of this study were (1) the quality of services and significant positive effect on customer retention, (2) the location of positive and significant effect on customer retention, and (3) quality of service and location of positive and significant effect simultaneously on customer retention. Findings on the important factors affecting customer retention will be a valuable benchmarking to formulate strategy in enhancing quality service and deciding company location for travel and cargo businessmen in Batam.

Keywords: Service Quality, Location, Customer Retention.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati.

Ucapan rasa terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut peneliti sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Bapak Jontro Simanjuntak S.Pt., S.E., M.M.
3. Bapak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Tim Dosen Penguji Ibu Renniwaty Siringoringo, S.E., M.Si. dan Bapak Dairi Sapta Rindu Simanjuntak, S.Pd., M.Si.
5. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu, Adik-adik, Kakek dan Nenek yang selalu memberi kasih sayang dan motivasi untuk menjadi yang terbaik.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.

7. Perusahaan PT Patam Mulya Jaya di Batam, yang telah menyediakan waktu dan tempat untuk melakukan penelitian.
8. Atasan dan rekan-rekan PT Patam Mulya Jaya yang telah berbagi waktu, pengalaman, pengetahuan dan memberikan ruang dan waktu bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
9. Seluruh pelanggan setia PT Patam Mulya Jaya yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam Angkatan 2013 yang saling memberikan masukan dan semangat selama menuntut ilmu di Strata Satu Manajemen.

Semoga Allah swt selalu membalas semua kebaikan dan mencurahkan hidayah serta rahmat-Nya, Amin.

Batam, Februari 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi Masalah	5
1.3	Batasan Masalah.....	6
1.4	Rumusan Masalah	6
1.5	Tujuan Penelitian.....	6
1.6	Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Teori Dasar	9
2.1.1	Kualitas Pelayanan	9
2.1.2	Lokasi.....	12
2.1.3	<i>Customer Retention</i>	15
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	22
2.4	Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Operasional Variabel.....	24
3.2.1	Variabel Independen	25
3.2.2	Variabel Dependen.....	26
3.3	Populasi dan Sampel	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel.....	28

3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5	Metode Analisis Data	31
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	31
3.5.2	Uji Kualitas Instrumen	32
3.5.2.1	Uji Validitas	32
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1	Uji Normalitas	35
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas	35
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.5.5	Uji Hipotesis.....	37
3.5.5.1	Uji t (Parsial)	38
3.5.5.2	Uji F.....	39
3.5.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	41
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	42
4.1.1.	Deskriptif Umum Responden.....	43
4.1.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.1.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.1.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	46
4.1.1.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Transaksi.....	46
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	47
4.1.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	48
4.1.2.2	Hasil Analisis Deskriptif Lokasi	53
4.1.2.3	Hasil Analisis Deskriptif <i>Customer Retention</i>	60
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	63
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas	63
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	67
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	68
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.1.5.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis	73
4.1.6.1	Hasil Uji t (Parsial).....	73
4.1.6.2	Hasil Uji F	74
4.1.6.3	Hasil Uji Determinasi (R^2)	75
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan.....	80
5.2.	Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perkembangan Pelanggan.....	20
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1. Operasional Variabel X.....	24
Tabel 3.2. Operasional Variabel Y.....	25
Tabel 3.3. Skor Kategori Skala Likert.....	29
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	46
Tabel 4.6. Data Responden Berdasarkan Pengalaman Bertransaksi.....	47
Tabel 4.7. Kriteria Nilai Penafsiran.....	48
Tabel 4.8. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4.9. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1.1).....	50
Tabel 4.10. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1.2).....	50
Tabel 4.11. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1.3).....	51
Tabel 4.12. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1.4).....	51
Tabel 4.13. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1.5).....	52
Tabel 4.14. Tingkat Pencapaian Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Tabel 4.15. Deskriptif Variabel Lokasi (X2).....	53
Tabel 4.16. Deskriptif Variabel Lokasi (X2.1).....	55
Tabel 4.17. Deskriptif Variabel Lokasi (X2.2).....	55
Tabel 4.18. Deskriptif Variabel Lokasi (X2.3).....	56
Tabel 4.19. Deskriptif Variabel Lokasi (X2.4).....	57
Tabel 4.20. Deskriptif Variabel Lokasi (X2.5).....	57
Tabel 4.21. Deskriptif Variabel Lokasi (X2.6).....	58
Tabel 4.22. Tingkat Pencapaian Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi (X2).....	59
Tabel 4.23. Deskriptif Variabel <i>Customer Retention</i> (Y).....	59
Tabel 4.24. Deskriptif Variabel <i>Customer Retention</i> (Y.1).....	61
Tabel 4.25. Deskriptif Variabel <i>Customer Retention</i> (Y.2).....	61
Tabel 4.26. Deskriptif Variabel <i>Customer Retention</i> (Y.3).....	62
Tabel 4.27. Tingkat Pencapaian Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Retention</i> (Y).....	63
Tabel 4.28. Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.29. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.30. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	68
Tabel 4.31. Hasil Uji Multikolinearitas.....	69

Tabel 4.32. Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.33. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.34. Hasil Uji t (Parsial).....	73
Tabel 4.35. Hasil Uji F	74
Tabel 4.36. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1. <i>Histogram Regression Residual</i>	66
Gambar 4.2. <i>P-P Plot of Regresion Standarized Residual</i>	67
Gambar 4.3. <i>Scatter Plot</i>	71

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. Slovin	27
Rumus 3.2. <i>Pearson Product Moment</i>	32
Rumus 3.3. Spearman Brown	33
Rumus 3.4. Persamaan Regresi Linier Berganda	36
Rumus 3.5. t hitung	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :** Kuesioner
- Lampiran 2 :** Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 3 :** Output Hasil Uji SPSS 24
- Lampiran 4 :** Daftar r tabel Statistika
- Lampiran 5 :** Daftar t Tabel Statistika
- Lampiran 6 :** Daftar f Tabel Statistika