

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT ASIA PANGANINDO JAYA**

SKRIPSI



**Oleh:
FEBRIYANTO
130910127**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT ASIA PANGANINDO JAYA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
FEBRIYANTO
130910127**

**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,

Yang membuat pernyataan,

Febriyanto
130910127

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT ASIA PANGANINDO JAYA**

Oleh:

Febriyanto

130910127

SKRIPSI

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

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

Batam, 25 januari 2017

**Wasiman, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Asia Panganindo Jaya. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) serta satu variabel dependen yang berupa loyalitas pelanggan (Y). Populasi yang digunakan adalah 146 dan sampel yang digunakan adalah 107 yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Metode *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis data Regresi linear berganda. Hasil Uji *R Square Adjust* bahwa variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) sebesar 34,8% dan sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji normalitas menunjukkan signifikan yang diperoleh $0,704 > 0,05$ disimpulkan data tersebut normal. Hasil uji multikolinearitas diperoleh dari masing-masing variabel yaitu X1 dan X2 adalah $1,407 < 10$ dapat disimpulkan data tidak memiliki gejala multikolinearitas. Hasil uji t yang diperoleh variabel X1 adalah $4,805 > 1,982$ dan Variabel X2 adalah $2,214 > 1,982$ dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F hitung $27,724 > 3,08$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This purpose of this research was to know the influence and analyze the effect of service quality and satisfaction customer on customer loyalty of PT Asia Panganindo Jaya. In this research use two variable independent which the effect of service quality as X1 and satisfaction customer as X2 and it consist one variable dependent which customer loyalty as variable Y. The population used is 146 and the sample used is 107 which calculated using slovin formula. Methode of sampling is using simple random sampling. Methode of data analysis using multiple data linear analysis. The result of R square test that variable dependent can be explained by variable independent that is the effect of service quality as X1 and satisfaction customer as X2 by 34,8% and the rest by 65,2% be affected by other element outside this research. The result of normality showed significant which result $0,704 > 0,05$ concluded data is normal. The result of multicollinearity which result of each variable is X1 and X2 is $1,407 < 10$ can be concluded don't have phenomenon of multicollinearity. The result of T test which result of variable X1 is $4,805 > 1,982$ and Variable X2 is $2,214 > 1,982$ can be concluded that each of independent variable take effect to dependent variable. The result of F test count is $27,724 > 3,08$ with significant $0,000 < 0,05$ can be concluded that together of variable independent take effect to dependent variable.

Keyword: Service Quality, Satisfaction Customer, Loyalty Customer

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur 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 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 Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Bapak Wasiman, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Ibu Ameylia, selaku pemimpin perusahaan PT Asia Panganindo Jaya tempat dimana penulis melakukan penelitian.
6. Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik berupa maupun kritik.saran.

Akhirnya kata penulis mengharapkan penyusunan skripsi ini semakin bermanfaat bagi kalangan akademisi dan menambah wawasan baru bagi kalangan praktisi serta bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 25 Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
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	7
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Perumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
 BAB II TIJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Definisi Kualitas pelayanan	11
2.1.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.3 Karakteristik Pelayanan	15
2.1.1.4 Strategi Mewujudkan Layanan Prima	15
2.1.1.5 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	19
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	19
2.1.2.2 Manfaat Peningkatan Kepuasan Pelanggan	21
2.1.2.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
2.1.2.4 Strategi Memuaskan Pelanggan	23
2.1.2.5 Ciri-ciri Pelanggan Yang Puas	26
2.1.2.6 Faktor-faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan	26
2.1.2.7 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	28
2.1.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	28
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	29
2.1.3.3 Tahapan menjadi Loyalitas Pelanggan.....	29

2.1.3.4	Cara Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	31
2.1.3.5	Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	31
2.1.3.6	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	32
2.1.4.	Hubungan Antar Variabel.....	33
2.1.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.1.4.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	37
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	42
2.4.	Hipotesis.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain penelitian.....	44
3.2.	Operasional Variabel.....	45
3.2.1.	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	45
3.2.2.	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	46
3.3.	Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1.	Populasi.....	48
3.3.2.	Sampel.....	49
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.	Metode Analisis Data.....	54
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	54
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	55
3.5.2.1	Uji Validitas.....	56
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	57
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.5.3.1.	Uji Normalitas Data.....	58
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	59
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	59
3.5.4.	Uji Hipotesis.....	60
3.5.4.1	Uji Hipotesis T.....	60
3.5.4.2	Uji Hipotesis F.....	60
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	62
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	62
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden.....	64
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	66
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	66
4.2.	Hasil Penelitian.....	67
4.2.1.	Hasil Analisis Deskriptif.....	67
4.2.1.1.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
4.2.1.2.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
4.2.1.3.	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80

4.2.2.	Hasil Uji Kualitas Data	86
4.2.2.1.	Hasil Uji Validitas Data	86
4.2.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data	90
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	91
4.2.3.1.	Hasil Uji Normalitas	91
4.2.3.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
4.2.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	94
4.2.4.	Hasil Uji Pengaruh	96
4.2.4.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	96
4.2.4.2.	Hasil Uji Analisis Determinasi.....	97
4.2.4.3.	Hasil Uji secara Parsial (Uji t)	97
4.2.4.4.	Hasil Uji F	98
4.3.	Pembahasan.....	99
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	100
4.3.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	100
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	102
5.2	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		107
SURAT KATERANGAN PENELITIAN.....		108
LAMPIRAN.....		110

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Pertumbuhan jumlah pelanggan PT Asia Panganindo Jaya pada tahun 2012 - 2016.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3.2	Skala Likert.....	53
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	62
Tabel 4.1	Frekuensi Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.2	Frekuensi Usia Responden.....	65
Tabel 4.3	Frekuensi Status Responden	66
Tabel 4.4	Frekuensi Penghasilan perbulan Responden.....	66
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.1	67
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.2	68
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.3	68
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.4	69
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.5.....	69
Tabel 4.10	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.6	70
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.7	70
Tabel 4.12	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.8	71
Tabel 4.13	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.9	71
Tabel 4.14	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.10	72
Tabel 4.15	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.11	72
Tabel 4.16	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.12	73
Tabel 4.17	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.13	73
Tabel 4.18	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.14	74
Tabel 4.19	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1.15	74
Tabel 4.20	Hasil Analisis Data Deskriptif X1	75
Tabel 4.21	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2.1	77
Tabel 4.22	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2.2	77
Tabel 4.23	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2.3	78
Tabel 4.24	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2.4	78
Tabel 4.25	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2.5	79
Tabel 4.26	Hasil Analisis Data Deskriptif X2	79
Tabel 4.27	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y.1	80
Tabel 4.28	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y.2	81
Tabel 4.29	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y.3	82
Tabel 4.30	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y.4	82
Tabel 4.31	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y.5	83
Tabel 4.32	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y.6	83
Tabel 4.33	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y	84
Tabel 4.34	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	86

Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	88
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Loyalitas pelanggan.....	89
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.38 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	91
Tabel 4.39 Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
Tabel 4.40 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	96
Tabel 4.41 Hasil Uji Determinasi.....	97
Tabel 4.42 Hasil Uji T	98
Tabel 4.43 Hasil Uji F	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Variabel yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	42
Gambar 3.1 Teknik Simple Random.....	49
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i>	92
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	93
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	95

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	50
Rumus 3.2 Korelasi <i>Corrected Item – Total Correlation</i>	57
Rumus 3.3 <i>Cronbach Alpha</i>	58
Rumus 3.4 Uji Statistik t	60
Rumus 3.5 Uji Statistik f	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	110