

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA INUL VIZTA *FAMILY*
KTV DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Hartati
130910160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA INUL VIZTA *FAMILY KTV*
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Hartati
130910160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, 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 di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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, 10 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,



Hartati

130910160

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA INUL VIZTA *FAMILY KTV* DI KOTA BATAM**

**Oleh
Hartati
130910160**

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



Andy Ervan Rachmawan, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan suatu sikap dan perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen yang dilayani. Kualitas layanan yang lebih baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; dan (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkaraoke di PT Vizta Alpha Prakarsa. Sampel sebanyak 100 orang responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien beta sebesar 0,193 dan tingkat signifikan ($p < 0,05$); kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan koefisien beta sebesar 0,111 dan tingkat signifikan ($p < 0,05$); kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan koefisien beta sebesar 0,273 dan tingkat signifikan ($p < 0,05$); dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* beta sebesar 0,533 dan tingkat signifikan ($p < 0,05$).

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Service quality is an attitude and behavior of people in providing services according to the needs, desires and expectations of consumers being served. A better service quality able to increase satisfaction and customer loyalty. This research aims to know: (1) the influence of service quality on customer satisfaction, (2) investigate the influence of service quality on customer loyalty; (3) the influence of customer satisfaction influence on customer loyalty; and (4) the influence of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The research type is causality research. The population in this research were customer at PT Vizta Alpha Prakarsa that singing in there. Sample were 100 respondents that taken by using purposive sampling technique. Data analysis used path analysis. The results of path analysis shows that: service quality has influence on customer satisfaction with path coefficient (β) is 0.193 and the level significant is significant ($p < 0,0.5$); service quality has influence on customer loyalty with path coefficient (β) is 0.111 and the level significant is significant ($p < 0,0.5$); customer satisfaction has influence on customer loyalty with path coefficient (β) is 0.273 and the level significant is significant ($p < 0,0.5$); service quality has influence on customer loyalty customer satisfaction with path coefficient (β) is 0.053 and the level significant is significant ($p < 0,0.5$)

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera.
3. Andy Ervan Rachmawan, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Robin, S.E., M.M. selaku *Director* PT Vizta Alpha Prakarsa di mana tempat penulis melakukan penelitian.
6. Rony, S.E., M.M. selaku *Human Resource Departement* yang telah membantu dalam pengambilan data.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi semangat buat saya.
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa bekenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Batam, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Aspek Teoritis	10
1.6.2 Aspek Praktis	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	16
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	18
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	22
2.1.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.1.3.Loyalitas Pelanggan	27
2.1.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	27
2.1.3.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	29
2.1.3.3 Perkembangan Loyalitas Pelanggan	30
2.1.3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	31
2.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35

2.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.1.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
2.4 Hipotesis.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	44
3.2 Operasional Variabel.....	44
3.2.1 Variabel Independen	45
3.2.2 Variabel Dependen.....	45
3.2.3 Variabel <i>Intervening</i>	46
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Metode Analisis Data.....	51
3.5.1 Analisis Deskriptif	51
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	52
3.5.2.1 Uji Validitas Data.....	52
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	54
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.5.3.1 Uji Normalitas Data	55
3.5.3.2 Uji Kolmogorov-Smirno	56
3.5.3.3 Uji Multikolinearitas	57
3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas	57
3.5.4 Uji Pengaruh	58
3.5.4.1 Analisis Jalur.....	58
3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2)	59
3.5.5 Uji Hipotesis	59
3.5.5.1 Uji T	59
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	60
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	60
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	62
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel.....	65
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)	65
4.2.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	67
4.2.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	68

4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	68
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas.....	69
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	70
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	72
4.2.3.1 Uji Normalitas Persamaan Struktural: $Y_1 = \alpha + p_1X + e_1$	72
4.2.3.2 Uji Normalitas Persamaan Struktural: $Y_1 = \alpha + p_1X + e_1$	74
4.2.3.3 Uji Kolmogorov – Smirnov	77
4.2.3.4 Uji Multikolinearitas	78
4.2.3.5 Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis	80
4.2.4.1 Analisis Jalur.....	80
4.2.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	83
4.2.5.1 Uji T	83
4.3 Pembahasan.....	86

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	89
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA	91
----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Pengunjung Inul Vizta <i>Family KTV</i>	6
Tabel 1.2 Jenis-jenis keluhan dari pelanggan Inul Vizta <i>Family KTV</i>	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> pada Teknik Pengumpulan Data	51
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Realibitas	55
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	61
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskripsi	65
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel X	66
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Y1	67
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Y2	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.16 Hasil Analisis Jalur (Regresi Subsruktur 1)	80
Tabel 4.17 Hasil Analisis Jalur (Regresi Subsruktur 2)	80
Tabel 4.18 Pengaruh langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Serta Pengaruh Total Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y1), dan Loyalitas Pelanggan (Y2)	81
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (Regresi Subsruktur 1)	82
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi (Regresi Subsruktur 2)	82
Tabel 4.21 Hasil Koefisien (Regresi Subsruktur 1)	84
Tabel 4.22 Hasil Koefisien (Regresi Subsruktur 2)	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku Pembelian Ulang	35
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	42
Gambar 3.1 <i>Bell Shaped Curve</i>	56
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas $Y_1 = \alpha + p_1X + e_1$	73
Gambar 4.2 P-P Plot Uji Normalitas $Y_1 = \alpha + p_1X + e_1$	73
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas $Y_1 = \alpha + p_1X + e_1$	74
Gambar 4.4 Histogram Uji Normalitas $Y_2 = \alpha + p_2X + p_3Y_1 + e_2$	75
Gambar 4.5 P-P Plot Uji Normalitas $Y_2 = \alpha + p_2X + p_3Y_1 + e_2$	75
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Normalitas $Y_2 = \alpha + p_2X + p_3Y_1 + e_2$	76

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	48
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	53
Rumus 3.3 <i>Alfa Cronbach</i>	54
Rumus 3.4 Uji Determinasi.....	59
Rumus 3.5 Uji T.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II.	Rekapitulasi Kuesioner Penelitian
Lampiran III.	Hasil Pengelolaan Data (Hasil Output SPSS)
Lampiran IV	Tabel R
Lampiran V	Tabel T
Lampiran VI	Penelitian Terdahulu