

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PT CAPELLA DINAMIK
NUSANTARA BATAM**

SKRIPSI



Oleh

Arta Purba

140910364

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PT CAPELLA DINAMIK
NUSANTARA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh

Arta Purba

140910364

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Arta Purba
NPM/NIP : 140910364
Fakultas : Ekonomi.
Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Capella Dinamik Nusantara 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, 13 Maret 2018

Materai 6000

Arta Purba
140910364

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Arta Purba
140910364**

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

Batam, 13 Maret 2018

**SUALI, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Akibatnya setiap perusahaan dituntut untuk lebih kompetitif dalam menghadapi pesaing untuk mencapai keberhasilan dan tujuan dari perusahaan. Ketika suatu perusahaan ingin bersaing tentunya membutuhkan suatu “senjata” yang dapat membantunya mencapai sasaran atau tujuan perusahaan. Kata “senjata” disini dapat dikatakan juga sebagai strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan PT Capella Dinamik Nusantara merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang otomotif. Ketika suatu perusahaan jasa ingin pelanggannya loyal maka strategi yang dapat dilakukannya adalah dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan membuat pelanggan puas terhadap jasa perusahaan tersebut. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT Capella Dinamik Nusantara. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan yang mereparasi kendaraannya di PT Capella Dinamik Nusantara dengan sampel yang digunakan sebanyak 107 orang dengan teknik pengambilan sampel secara random sampling atau acak. Adapun teknik analisa yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian mengenai kualitas pelayanan memperoleh hasil koefisien yang berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan memperoleh nilai koefisien yang berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memperoleh hasil yang menunjukan kedua variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Competition among the businesses is getting tighter. As a result every company is required to be more competitive in the face of competitors to achieve the success and goals of the company. When a company wants to compete it certainly requires a "weapon" that can help it achieve the goals of the company. The word "weapon" here can be said also as a strategy that can be applied by the company PT Capella Dinamik Nusantara as a service company engaged in automotive. When a service provider company wants it's customers being loyal, then the strategy that can be done is to provide services as much as possible and make customers satisfied with the services of these companies. The purpose of this research is to test and investigate the influence of service quality and customer satisfaction to customer loyalty at PT Capella Dinamik Nusantara. The population is all customer who have service a motorcycle at PT Capella Dinamik Nusantara Bengkulu and the samples are 107 peoples who have been selected by using random sampling method. The analysis technique has been done by using multiple regressions analysis. Results of research on service quality gain coefficient values significantly affect Customer loyalty. Results of research on customer satisfaction gain coefficient values significantly affect Customer loyalty. The calculation result service quality and customer satisfaction obtain the results that show the three variables together have a significant effect on customer loyalty.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si, selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom. M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam.
4. Bapak Suali, S.E.,M.M, selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta Bapak Juster Purba dan Ibu Justina Manullang, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan moril dan material yang diberikan pada penulis selama penulis mengikuti pendidikan di Universitas Putera Batam.
6. Kepada adik-adik penulis tersayang Richard Purba, Theresia Purba dan Cornelia Purba yang selalu memberikan dukungan dan doa selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini,
7. Sahabat-sahabat Manajemen Bisnis angkatan 2014.
8. Bapak Dwi Prasetya Aji, S.T selaku Workshop Head PT Capella Dinamik Nusantara,
10. Untuk keluarga besar yang selalieu mendoakan, memotivasi serta memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan serta keterbatasan kemampuan baik dalam pelaksanaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 13 Maret 2018

Arta Purba

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1. Latar Belakang	12
1.2. Identifikasi Masalah	21
1.3. Pembatasan Masalah	22
1.4. Rumusan Masalah	22
1.5. Tujuan Penelitian	23
1.6. Manfaat Penelitian	23
1.6.1. Aspek Teoritis	23
1.6.2. Aspek Praktis	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1. Teori Dasar.....	25
2.1.1. Kualitas Pelayanan	25
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	33
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	38
2.2. Penelitian Terdahulu	42
2.3. Kerangka Berpikir.....	48
2.4. Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Desain Penelitian.....	50
3.2. Operasional Variabel.....	50
3.2.1. Variabel Bebas (Independent Variable)	51

3.2.2.	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	51
3.3.	Populasi dan Sampel	51
3.3.1.	Populasi	51
3.3.2.	Sampel.....	51
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.	Teknik Analisis	54
3.5.1.	Analisis Kuantitatif	54
3.6.	Metode Analisis Data	55
3.6.1.	Analisis Deskriptif	56
3.6.2.	Uji Kualitas Data.....	57
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	61
3.6.4.	Uji Pengaruh	63
3.6.5.	Rancangan Uji Hipotesis.....	65
3.6.	Lokasi.....	69
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	69
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		71
4.1.	Profil Responden.....	71
4.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
4.2.	Hasil Penelitian	73
4.2.1.	Analisis Deskriptif	73
4.2.2.	Uji Kualitas Data.....	85
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	92
4.2.4.	Uji Pengaruh	96
4.4.	Pembahasan.....	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		106
5.1	Simpulan	106
5.2	Saran.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Histogram Regression Residual	92
Gambar 4.2	P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	93
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastistas	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Keluhan Pelanggan pada PT Capella Dinamik	16
Tabel 1.2	Produktivitas PT Capella Dinamik 2016	20
Tabel 3.1	Skala Likert.....	53
Tabel 3.2	Range Validitas	57
Tabel 3.3	Indeks Koefisien Reliabilitas	60
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
Tabel 4.4	Hasil Kuesioner X1_1.....	74
Tabel 4.5	Hasil Kuesioner X1_2.....	75
Tabel 4.6	Hasil Kuesioner X1_3.....	75
Tabel 4.7	Hasil Kuesioner X1_4.....	76
Tabel 4.8	Hasil Kuesioner X1_5.....	76
Tabel 4.9	Hasil Kuesioner X1_6.....	77
Tabel 4.10	Hasil Kuesioner X1_7.....	77
Tabel 4.11	Hasil Kuesioner X1_8.....	78
Tabel 4.12	Hasil Kuesioner X1_9.....	78
Tabel 4.13	Hasil Kuesioner X1_10.....	79
Tabel 4.14	Hasil Kuesioner X2_1.....	79
Tabel 4.15	Hasil Kuesioner X2_2.....	80
Tabel 4.16	Hasil Kuesioner X2_3.....	80
Tabel 4.17	Hasil Kuesioner X2_4.....	81
Tabel 4.18	Hasil Kuesioner X2_5.....	81
Tabel 4.19	Hasil Kuesioner X2_6.....	82
Tabel 4.20	Hasil Kuesioner Y_1.....	82
Tabel 4.21	Hasil Kuesioner Y_2.....	83
Tabel 4.22	Hasil Kuesioner Y_3.....	83
Tabel 4.23	Hasil Kuesioner Y_4.....	84
Tabel 4.24	Hasil Kuesioner Y_5.....	84
Tabel 4.25	Hasil Kuesioner Y_6.....	85
Tabel 4.26	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 4.27	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	88
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	89
Tabel 4.29	Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4.30	Hasil Uji Normalitas	94
Tabel 4.31	Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel 4.32	Uji Regresi Linear Berganda	97
Tabel 4.33	Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
Tabel 4.34	Hasil Uji t Parsial	99
Tabel 4.35	Hasil Uji f.....	100

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Pearson Product Moment.....	58
Rumus 3.2	Cronbach's Alpha	60
Rumus 3.3	Regresi Linier Berganda	64
Rumus 3.4	Koefisien Determinasi	65
Rumus 3.5	t hitung.....	67
Rumus 3.6	f hitung.....	68