



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. IMPERIUM HAPPY PUPPY
DI JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

**Demma Marta Anji Pradana
NIM 070810291151**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. IMPERIUM HAPPY PUPPY
DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh:

**Demma Marta Anji Pradana
NIM 070810291151**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Demma Marta Anji Pradana
NIM : 070810291151

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada PT. Imperium Happy Puppy di Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 Desember 2011

Yang Menyatakan,

Demma Marta Anji Pradana

NIM. 070810291151

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui
Kepuasan Konsumen Pada PT. Imperium Happy Puppy
di Jember.
Nama Mahasiswa : Demma Marta Anji Pradana
NIM : 070810291151
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Suwardi, MM.

19540719 198211 1 001

Drs. Didik Pudjo Musmedi, MS

19610209 198603 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hj. Istifadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. IMPERIUM
HAPPY PUPPY DI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Demma Marta Anji Pradana

NIM : 070810291151

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

5 Desember 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Sriono,MM.

NIP. 19561031 198603 1 001

Sekretaris : Drs. Didik Pudjo M., MS

NIP. 19610209 198603 1 001

Anggota : Drs. Suwardi, MM

NIP. 19551031 198603 1 001



**Mengetahui,
Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
Dekan,**

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc.

NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN

Dengan senantiasa mengharap ridho Allah SWT
Penuh rasa syukur dan bahagia,
Kupersembahkan karya kecil ini untuk
Orang-orang yang istimewa dalam hidupku.....

- *Kedua orang tuaku, Sutaji Ibrahim dan Ani Susilowati
yang telah memberikan kasih sayang, do'a yang tak pernah
putus, semangat serta bimbingan yang dapat membuat tetap
semangat
- * Adikku tersayang Brian Anji Buntara serta Keluarga Besar
yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam
menyelesaikan skripsi ini
- * Almamater yang kubanggakan

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Kepuasan terletak pada usaha, bukan hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan hakikat.”

(inspired by Mahatma Gandhi)

“Jangan berhenti berupaya ketika menemui kegagalan. Karena kegagalan adalah cara Tuhan mengajari kita tentang arti kesungguhan.”

(Demma Marta A.P)

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. IMPERIUM HAPPY PUPPY DI JEMBER”, tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Imperium Happy Puppy di Jember.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan yang bertujuan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau *confirmatory research* (penelitian konfirmatori) karena tujuannya menjelaskan hubungan kausal antar variabel. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan program *Analysis Of Moment Structure* (AMOS). Penelitian ini merupakan penelitian empirik dengan data primer (*cross sectional*). Data primer penelitian ini diperoleh melalui kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas pada konstruk kualitas layanan sebesar 0,718. Kontruk kepuasan pelanggan sebesar 0,674 dan konstruk loyalitas pelanggan sebesar 0,734 yang artinya semua variabel secara signifikan berhubungan dan reliabel. Ujiu asumsi SEM yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas dan outliers menunjukkan tidak ada penyimpangan.

Setelah dilakukan analisis SEM yang terdiri dari uji kesesuaian model dan uji kausalitas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama terbukti atau diterima yaitu bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Imperium Happy Puppy di Jember dengan arah positif. Hipotesis kedua terbukti atau diterima yaitu ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Imperium Happy Puppy di Jember. Hipotesis ketiga terbukti atau diterima yaitu ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Imperium Happy Puppy di Jember.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen pada PT. Imperium Happy Puppy di Jember*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih pada :

1. Allah SWT terima kasih atas segala Rahmat dan Anugerah-nya. Dzat yang melimpahkan kasih tak terhingga dan membuat penulis bisa menyelesaikan titik akhir proses penelitian ini.
2. Prof. Dr. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Hj. Istifadah, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Drs. Suwardi, MM dan Drs. Didik Pudjo Musmedi, MS, selaku dosen pembimbing I dan II dengan penuh kesabaran menuntun, memberi semangat, dan nasihat sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Sriono, MM selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan wawasan hingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
8. Seluruh karyawan PT. Imperium Happy Puppy di Jember atas segala bantuan serta informasi yang diberikan pada saat penelitian.

9. Kedua orangtuaku yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
10. Brian Anji Buntara, kakakku tersayang yang telah memberi dukungan, semoga kita sama-sama menjadi anak yang bisa dibanggakan oleh orangtua. Amin.
11. Indah Lestari, yang senantiasa selalu memberiku semangat, perhatian, dan selalu meluangkan waktu untuk kepentinganku selama ini.
12. Teman-teman MGT 2007 (Mars Community), “Andre Telo, Ipe Taciex, Emak, Nophal, Sihok, Yudi Anduk, Acong, Adit, Maya, Dita, Iput, Dita Yulia, Alin dan teman-teman yang tidak bisa kusebutkan satu per satu terima kasih atas dukungannya. Semoga dengan perjuangan terakhir kita ini bukan merupakan akhir dari persahabatan kita. Always Miss You All.
13. Untuk teman-teman Kost Alpusi, “Arif Apgan, Guntur Jembi, Fendik Pendeng, Rendra Haho, Dedy Pepi, Ali Toye, Wicak Toyo, Bagus Cur, Husen Arab, Abidin dan teman-teman yang lain, semoga kebersamaan kita selama ini tak akan pernah terlupakan.
14. Kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas membantu dan mendo’akan keberhasilan untuk penulis, saya sampaikan banyak terima kasih. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk, dan bimbingan-Nya kepada kita semua, Amin.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Penulis,

Jember, Desember 2011

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	5
2.1.2 Konsep Pemasaran	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	13
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB 3. METODELOGI PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	19
3.2.1 Jenis Data	19
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20

3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Identifikasi Variabel	21
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6 Skala Pengukuran.....	23
3.7 Uji Instrumen Penelitian	24
3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.1 Uji Reliabilitas	24
3.8 Metode Analisis Data	25
3.8.1 Uji Asumsi SEM.....	25
3.8.2 Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	26
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1 Sejarah Singkat	35
4.1.2 Karakteristik Responden	38
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden	39
4.1.2.2 Lama Responden Menggunakan Jasa dalam	
1 bulan.....	39
4.1.2.3 Lama Responden Menjadi Konsumen	39
4.1.3 Diskripsi Variabel	40
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	42

4.1.4.1 Uji Validitas	42
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	43
4.1.5 Uji Asumsi Structural Equation Modelling (SEM)	44
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	44
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.1.5.3 Uji Outliers.....	45
4.1.6 Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	46
4.1.7 Pengaruh Antar Variabel	49
4.2 Pembahasan	50
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Imperium Happy Puppy di Jember	50
4.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Imperium Happy Puppy di Jember	51
4.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Imperium Happy Puppy di Jember	52
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	16
Tabel 3.1 : Indeks Kesesuaian SEM	30
Tabel 4.1 : Klasifikasi Ruang dan Harga Sewa Ruang.....	36
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden pada PT Imperium Happy Puppy di Jember	39
Tabel 4.3 : Lama Responden Menggunakan Jasa dalam 1 Bulan pada PT Imperium Happy Puppy di Jember	39
Tabel 4.4 : Lama Responden Menggunakan Jasa dalam 1 Tahun pada PT Imperium Happy Puppy di Jember	40
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	40
Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan pelanggan	41
Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas pelanggan.....	42
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.10 : Indeks Kesesuaian SEM	47
Tabel 4.11 : Hasil Uji Kausalitas	47

Tabel 4.12	: Pengaruh Langsung Variabel.....	49
Tabel 4.13	: Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel	49
Tabel 4.14	: Pengaruh Total Antar Variabel	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah	32
Gambar 4.1 : Hasil Analisis SEM.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2 : Hasil Responden	65
Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	69
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Lampiran 5 : Uji Asumsi SEM.....	79
Lampiran 6 : Hasil Pengujian Kausalitas	85