



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA TOKO BUKU TOGAMAS JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ekonomi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**ABD. HANNAN  
NIM. 070810201182**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : ABD. HANNAN  
NIM : 070810201182  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN  
PADA TOKO BUKU TOGAMAS JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau menjiplak, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 13 Januari 2012

Yang Menyatakan,

Abd Hanan  
NIM. 070810201182

## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA TOKO BUKU TOGAMAS JEMBER

NAMA : ABD. HANNAN

NIM : 070810201182

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si  
NIP. 19591031 198802 1 001

Drs. Sriono, MM  
NIP. 19561031 198603 1 001

KETUA JURUSAN

Prof. Dr. Istifadah, SE, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

**JUDUL SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP**  
**KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BUKU**  
**TOGAMAS JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Abd. Hannan  
NIM : 070810201182  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

13 Januari 2012

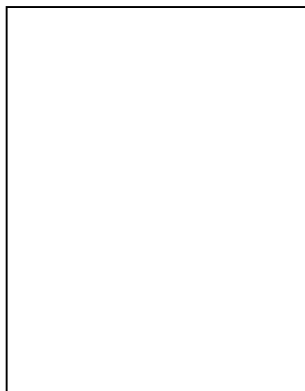
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Deasy Wulandari SE, M.Si : .....  
NIP.197309082000032001

Sekretaris : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si : .....  
NIP. 19561031 198603 1 001

Anggota : Drs. Sriono, MM : .....  
NIP. 19591031 198802 1 001



mengetahui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. MOh. Saleh, M,Sc  
NIP.19560831 198403 1 002

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, ayahanda Samsul Huda dan Ibunda Holifah yang tercinta, yang telah membimbing dan memberikan segala cinta , pengorbanan dan perhatian yang begitu besar demi tercapainya cita-citaku.
2. Adik saya yang saya yang saya cintai, yang telah memberikan dukungan dan doanya selama pelaksanaan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Segenap keluarga besarku, yang telah memberikan motivasi, dukungan, do'a demi tercapinya segala yang aku cita-citakan.
4. Segenap Guru yang telah membimbingku hingga sampai ke perguruan tinggi.
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang saya banggakan.

## **MOTO**

Sesungguhnya Kami telah memberikan kepadamu nikmat yang banyak. Maka dirikanlah shalat karena Tuhanmu, dan berkorbanlah.

(Q.S. Al Kautsar : 1-2)

. . . . . Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S. Al Baqarah : 216)

Berdoalah kepada Allah dalam keadaan yakin dikabulkan, dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah tidak akan mengabulkan doa dari hati yang lalai.

(HR. At Tirmidzi)

## **ABSTRACT**

This study aims to describe how big the influence of variable tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy plays a role in creating customer satisfaction. Overall, customer satisfaction variables have a role in cultivating customer loyalty. In this study using path analysis method or the so-called path analysis using multiple linear regression approach. Reasons used path analysis is to facilitate researchers to determine and analyze the direct effect, indirect effect, and the total inter-related variables. Respondents who selected the respondents who shopped in Jember Togamas Bookstore. Data were processed and analyzed using SPSS Windows program assistance 14. Based on the research results can be concluded that all the variables of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, empathy affects customer satisfaction and customer loyalty will be the quality of services muddy togamas bookstore directly and proved significant.

**Key Of Word : Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy,  
Customer Satisfaction, Customer Loyalty.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SwT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BUKU TOGAMAS JEMBER”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Sriono, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Prof. Dr. Istifadah, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Bapak Dr. M. Dimiyati, S.E., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomu Universitas Jember
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
5. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
6. Ayahanda Samsul Huda, Ibunda Holifah, adikQ Abdus Salam dan seluruh keluargaku (pamanQ Holilullah, BibiQ Monzelin dan kedua anaknya Nia dan Ais ) yang telah memberikan segala cinta dan perhatian yang begitu besar hingga saya merasa terdorong untuk menyelesaikan cita-cita dan memenuhi harapan keluarga.



7. Sahabat Gom Player adi, Hasan, Lutfi dan rekanQ Desi, sandi, dwi' Depin, Denis, Herman, Adit, Angga Ninis, Wida, Juwita dan rekan-rekan Manajemen angkatan 2007. Khususnya anak-anak pemasaran yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi serta kerjasamanya ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

Jember, 13 Januari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Landasan Teori .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Jasa .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1. Rancangan Penelitian.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>15</b>

	<b>Halaman</b>
a. Populasi .....	15
b. Sampel .....	15
<b>3.3. Jenis Data dan metode pengumpulan Data.....</b>	<b>16</b>
a. Jenis Data .....	16
b. Metode Pengumpulan Data .....	17
<b>3.4. Identifikasi Variabel.....</b>	<b>17</b>
a. Variabel Terikat ( <i>dependent</i> ) .....	17
b. Variabel Bebas ( <i>independent</i> ) .....	17
c. Variabel <i>Intervening</i> .....	17
<b>3.5. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>17</b>
a. Variabel Bukti Fisik .....	17
b. Variabel Keandalan .....	18
c. Variabel Daya Tanggap .....	18
d. Variabel Jaminan .....	18
e. Variabel Empati.....	19
f. Variabel Kepuasan Konsumen.....	19
g. Variabel Loyalitas Konsumen .....	19
<b>3.6. Teknik Pengukuran .....</b>	<b>20</b>
<b>3.7. Uji Instrumen .....</b>	<b>20</b>
<b>3.7.1 Uji Validitas.....</b>	<b>20</b>
<b>3.7.2 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>21</b>
<b>3.8. Metode Analisis Data .....</b>	<b>22</b>
<b>3.8.1 Analisis Deskriptif .....</b>	<b>22</b>
<b>3.8.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) .....</b>	<b>22</b>
<b>3.9. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>25</b>
<b>3.9.1 Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>25</b>
<b>5.9.1 Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>26</b>
<b>5.9.2 Uji Normalitas .....</b>	<b>26</b>
<b>5.9.3 Uji Hipotesis.....</b>	<b>27</b>
<b>3.10. Menghitung Jalur .....</b>	<b>28</b>
<b>3.10.1. Pengujian Validitas Model.....</b>	<b>28</b>
<b>3.11. Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>32</b>

	<b>Halaman</b>
<b>4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1.1 Gambaran Umum .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1.2 Pengujian Instrumen .....</b>	<b>35</b>
a. Uji Validitas .....	35
b. Uji Reliabilitas .....	36
<b>4.1.3 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>37</b>
a. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Umur.....	38
b. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
c. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir.....	39
d. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Dalam	
Sebulan.....	39
e. Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	40
f. Analisis Deskriptif Variabel Keandalan ( $X_2$ ).....	41
g. Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	42
h. Analisis Deskriptif Variabel Jaminan ( $X_4$ ) .....	43
i. Analisis Deskriptif Variabel Empati ( $X_5$ ) .....	44
j. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan ( $Z$ ).....	45
k. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas ( $Y$ ) .....	46
<b>4.1.4 Analisis Jalur .....</b>	<b>47</b>
<b>4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>50</b>
a. Uji Multikolinearitas .....	50
b. Uji Heteroskedastisitas .....	50
b. Uji Normalitas.....	52
<b>4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>53</b>
<b>4.1.7 Menghitung Jalur.....</b>	<b>57</b>
a. Pengujian Validitas Model.....	58
b. Pengaruh Antar Jalur .....	59
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>62</b>
<b>4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>62</b>
<b>4.2.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>63</b>
<b>4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>63</b>

	<b>Halaman</b>
4.2.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.2.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.2.6 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Konsumen .....	65
4.2.7 Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	66
4.2.8 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Konsumen .....	66
4.2.9 Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	67
4.2.10 Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Konsumen .....	68
4.2.11 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	68
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>70</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Sekarang .....	12
Tabel 4.1 Rekapitulasi Perhitungan Uji Validitas .....	36
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Umur .....	38
Tabel 4.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.5 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.6 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	39
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	40
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keandalan ( $X_2$ ) .....	41
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....	42
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jaminan ( $X_4$ ) .....	43
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Empati ( $X_5$ ) .....	44
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan ( $Z$ ) .....	45
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas ( $Y$ ) .....	46
Tabel 4.14 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	48
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas Jalur pertama dan kedua .....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis .....	54
Tabel 4.17 Perhitungan Pengaruh Total .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1 Model Analisis Jalur .....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 3.1 Model Analisis Jalur .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.1 Model Analisis Jalur dan Koefisien Jalur .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Jalur I .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Jalur II .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.4 Uji Normalitas Jalur I .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.5 Uji Normalitas Jalur II .....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.6 Model Analisis Jalur dan Koefisien Jalur .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Data Responden .....	81
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	89
Lampiran 4 Uji Validitas , Reliabilitas .....	96
Lampiran 5 Analisis Jalur.....	104
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	108
Lampiran 8 Uji Multikolinieritas .....	113
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas .....	117