



**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

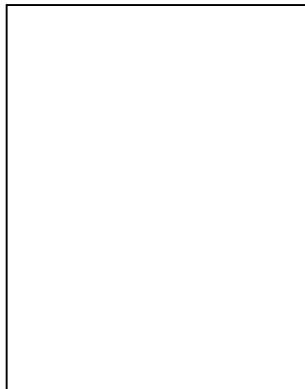
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

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

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

	Halaman
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum	34
4.1.2 Pengujian Instrumen	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas	36
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	37
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
4.1.4 Analisis Jalur	47
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	50
a. Uji Multikolinearitas	50
b. Uji Heteroskedastisitas	50
b. Uji Normalitas.....	52
4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	53
4.1.7 Menghitung Jalur.....	57
a. Pengujian Validitas Model.....	58
b. Pengaruh Antar Jalur	59
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.2.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen	63

	Halaman
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
5. KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

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

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

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
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