



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN  
PADA HYPERMARKET CARREFOUR JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

**Oleh :**

**Zulfikar Rochmad Hidayat  
NIM. 050810201191**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Hypermarket Carrefour Jember

Nama Mahasiswa : Zulfikar Rochmad Hidayat

NIM : 050810201191

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui tanggal :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si**  
NIP. 1966 1020 199002 2001

**Drs. Kamarul Imam, M.Sc**  
NIP. 1948 0922 198103 1001

Ketua Jurusan

**Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si**  
NIP. 1966 1020 199002 2001

## JUDUL SKRIPSI

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PADA HYPERMARKET CARREFOUR JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : ZULFIKAR ROCHMAD HIDAYAT

NIM : 050810201191

Jurusan : Manajemen.

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

13 Maret 2013

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

#### **Susunan Tim penguji**

Ketua : Dr. Hj. Elok Sri Utami, M.Si : .....  
NIP. 196412281990022001

Sekretaris : Drs. Kamarul Imam, M.Sc : .....  
NIP. 194809221981031001

Anggota : Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si : .....  
NIP. 196610201990022001

Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si  
NIP. 196306141990021001

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

- ✓ **Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan**
- ✓ **Mama Tercinta yang selalu menyayangiku selalu**
- ✓ **Istriku tersayang dan tercinta yang selalu menemaniku**
- ✓ **Semua kakak – kakakku yang kusayangi**
- ✓ **Pembimbing terbaikku Ibu Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si dan Bapak Drs. Kamarul Imam, M.Sc**
- ✓ **Almamaterku tercinta UNIVERSITAS JEMBER**

## MOTTO

**Jangan pernah berhenti berjuang mengarungi hidup yang singkat ini. Orang terkasih disampingmu selalu menantimu untuk berjuang bersama**

*"Cinta seorang ibu berada tepat di bawah cinta Tuhan kepada kita. "Ibu tidak pernah lelah untuk menyayangi dan mengasahi kita. Cinta nya lebih mulia daripada cinta seseorang dimanapun di dunia ini. Maaf ibu cintaku belum mampu mendampingi kebesaran cintamu*



## ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Hypermarket Carrefour Jember". Dalam hal ini objek yang diteliti adalah salah satu perusahaan retail di jember. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari respon/jawaban atas kuesioner pengunjung Hypermarket Carrefour Jember.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 115 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Dari hasil analisis diketahui setiap variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, setiap variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas.

## **ABSTRACT**

This study entitled "Effect Analysis Of Loyalty Through Quality Service Satisfaction At Carrefour Hypermarket Jember". In this case the object under study is one retail company in dirty. The purpose of this study to analyze and determine the effect of service quality on satisfaction, influence the quality of service to loyalty, satisfaction influences loyalty. This study uses primary data drawn from responses / answers to the questionnaire visitors Jember Carrefour Hypermarket.

The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 115 people. The analysis tools are Path Analysis (Path Analysis) with a significance level ( $\alpha$ ) of 5%. From the analysis of service quality variables known to every significant positive effect on customer satisfaction, quality service each variable significant positive effect on customer loyalty and satisfaction variables significant positive effect on loyalty.



## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor ketidaksengajaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam skripsi ini. Semoga dengan perbaikan maupun saran tersebut akan mewujudkan maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Fathorrozi, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, dan juga selaku dosen pembimbing I yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan dorongan, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini..
3. Bapak Drs. Kamarul Imam, M.Sc. selaku dosen pembimbing II yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan bimbingan dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
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. Mama yang penuh kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa membesarkanku dengan Cinta yang tidak terhingga.

7. Istriku tersayang yang selalu membantu pengerjaan skripsi ini dan selalu memberi semangat, selalu cerewet memberikan motivasi dan juga pengorbanan yang luar biasa untukku. Terima kasih sudah menjadi milikku.
8. Semua KAKAK Perempuan yang cerewet. Terima kasih Suportnya
9. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember terima kasih atas bantuan, dukungan dan kebersamaannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi.
10. Teman-teman Manajemen Angkatan 2005, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya yang begitu indah.

Kepada semua pihak, yang telah dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan bagi saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. 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.

Jember, 28 Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	9
2.1.1 Definisi dan Karakteristik Jasa .....	9
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	10
2.1.3 Konsep Kualitas Jasa .....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	18
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	19
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	22

2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Jenis Data .....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.4 Populasi dan Sampel .....	26
3.4.1 Populasi .....	26
3.4.2 Sampel .....	26
3.5 Teknik Pengukuran Data .....	27
3.6 Identifikasi Variabel .....	27
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.8 Metode Analisis Data .....	30
3.8.1 Uji Validitas .....	30
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.8.3 Analisis Jalur (Analisis Path) .....	31
3.8.4 Uji Asumsi Dalam Analisis Jalur .....	33
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....	35
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Sejarah Singkat Hypermarket Carrefour .....	39
4.1.2 Biografi Responden .....	43
4.1.3 Analisis Deskriptif Statistik .....	44
4.1.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas konstruk Instrumen Pengukuran .....	49
4.1.5 Hasil Analisis Model Persamaan Struktural .....	51
4.1.6 Perhitungan Total Pengaruh Pada Setiap Jalur .....	59
4.2 Pembahasan Hasil .....	65
4.2.1 Pengaruh Tangible Terhadap Customer Satisfaction .....	65
4.2.2 Pengaruh Emphaty Terhadap Customer Satisfaction .....	65
4.2.3 Pengaruh Responsivness Terhadap Customer Satisfaction .....	66
4.2.4 Pengaruh Reliability Terhadap Customer Satisfaction .....	66
4.2.5 Pengaruh Assurance Terhadap Customer Satisfaction .....	67

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan..... 68**

**5.2 Saran..... 70**

**DAFTAR PUSTAKA..... 72**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2	Kerangka Konseptual.....	23
3.1	Model Penelitian Jalur Struktural.....	32
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah.....	35
4.1	Struktur Organisasi.....	42
4.2	Model Persamaan Struktural.....	52
4.3	Model Persamaan Struktural Eksplisit.....	57
4.4	Total Pengaruh $X_1$ Terhadap Y.....	60
4.5	Total Pengaruh $X_2$ Terhadap Y.....	61
4.6	Total Pengaruh $X_3$ Terhadap Y.....	62
4.7	Total Pengaruh $X_4$ Terhadap Y.....	63
4.8	Total Pengaruh $X_5$ Terhadap Y.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Deskriptif
Lampiran 4	Variabel Summary X1
Lampiran 5	Variabel Summary X2
Lampiran 6	Variabel Summary X3
Lampiran 7	Variabel Summary X4
Lampiran 8	Variabel Summary X5
Lampiran 9	Variabel Summary Y
Lampiran 10	Variabel Summary Z
Lampiran 11	Konversi

## DAFTAR TABEL

2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	21
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.3	Frekuensi Kunjungan Responden.....	44
4.4	Hasil Analisis Deskriptif .....	45
4.5	Hasil Uji Validitas Variable Penelitian.....	50
4.6	Construct Reliability Variable.....	51
4.7	Koefisien Jalur Tak Tersandart Terhadap Intervening.....	53
4.8	Koefisien Jalur Tak Terstandart Terhadap Endogen.....	54
4.9	Koefisien Jalur Tersandart Terhadap Intervening .....	54
4.10	Koefisien Jalur Tersandart Terhadap Endogen....	54
4.11	Hasil Uji Normalitas.....	55
4.12	Rangkuman Kesesuaian Model.....	59