



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA JASA
PERAWATAN KECANTIKAN KULIT
“NATASHA *SKIN CARE*”
JEMBER**

SKRIPSI

oleh

**MELISSA RIZKI AMALIA
NIM. 060810201010**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA JASA
PERAWATAN KECANTIKAN KULIT
“NATASHA *SKIN CARE*”
JEMBER**

SKRIPSI

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

oleh

**MELISSA RIZKI AMALIA
NIM. 060810201010**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : MELISSA RIZKI AMALIA
NIM : 060810201010
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA
PERAWATAN KECANTIKAN KULIT “NATASHA *SKIN
CARE*” 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, 26 Mei 2010

Yang menyatakan,

Melissa Rizki Amalia
NIM. 060810201010

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA JASA
PERAWATAN KECANTIKAN KULIT “NATASHA *SKIN*
CARE” JEMBER.

NAMA : MELISSA RIZKI AMALIA

NIM : 060810201010

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

DR. Imam Suroso, M.Si
NIP : 19591013 198802 1 001

Drs. Sriono, MM
NIP : 19561031 198603 1 001

KETUA JURUSAN

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.si
NIP : 19610729 19850 3 2001

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA JASA PERAWATAN KECANTIKAN KULIT “NATASHA SKIN CARE” JEMBER.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Melissa Rizki Amalia

NIM : 060810201010

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

31 Mei 2010

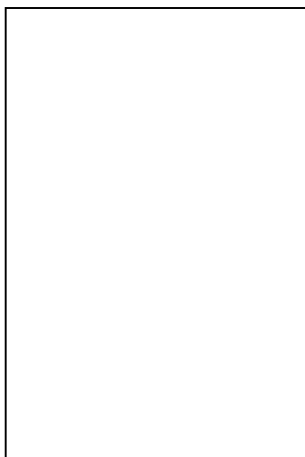
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Sumani, SE,M.Si :
NIP. 19690114 200501 1 002

Sekretaris : Drs. Sriono, MM :
NIP. 19561031 198603 1 001

Anggota : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si :
NIP. 19591013 198802 1 001



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Mulyono, SH dan Dra. Nurul Aini yang telah membimbing dan mendukung dengan sepenuh hati.
2. Teman-teman yang ikut membantu dalam pengerjaan tugas akhir ini (Yulita Enji, Hestika Prabowo, Kumara Lita).
3. Juga buat temen-temen seperjuangan MGT '06.

MOTTO

Kejarlah apa yang bermanfaat untukmu, dan mintalah pertolongan kepada Allah SWT. Jangan mudah menyerah dan jangan pernah berkata "Kalau saja aku melakukan yang begini pasti akan menjadi begini. Tapi katakanlah "Allah telah mentakdirkan, dan apa yang Dia kehendaki pasti akan Dia lakukan".

(HR. Bukhari)

Tidak ada harga atas waktu, tapi waktu sangat berharga. Memilih waktu tidak menjadikan kita kaya, tetapi menggunakannya dengan baik adalah sumber dari semua kekayaan.

(Mario Teguh)

Anda hanya dekat dengan mereka yang anda sukai. Dan seringkali anda menghindari orang yang tidak anda sukai, padahal dari dialah anda akan mengenal sudut pandang yang baru.

(Mario Teguh)

ABSTRAKSI

Penelitian ini diberi judul Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Kecantikan Kulit “Natasha Skin Care” Jember akan menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel kualitas layanan yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik dan mempunyai peran dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun secara keseluruhan, variabel kepuasan pelanggan mempunyai peran dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Pada penelitian ini akan digunakan metode *Path Analysis* atau yang biasa disebut analisis jalur dan menggunakan analisis AMOS. Alasan digunakan analisis AMOS adalah untuk memudahkan peneliti untuk mengetahui pengaruh total antar variabel yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel kualitas layanan terbukti signifikan. Untuk pengaruh terhadap kepuasan pelanggan terdapat dua variabel yang tidak signifikan yaitu variabel daya tanggap dan variabel bukti fisik.

Untuk pengaruh terhadap loyalitas, tidak semua variabel kualitas layanan terbukti signifikan. Untuk pengaruh terhadap loyalitas pelanggan terdapat dua variabel yang tidak signifikan yaitu variabel keandalan dan variabel jaminan.

Kata Kunci : Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan, Loyalitas.

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 Prof. Dr. Mohamad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan dorongan, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini..
3. Bapak Drs. Sriono, MM, 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. Papa Mulyono, SH dan mama Dra. Nurul Aini tercinta yang selalu mendoakan dan memberi semangat.

7. Pendamping setiaku yang selalu membantu pengerjaan skripsi ini dan selalu memberi semangat, terima kasih atas semuanya.
8. Teman-teman yang sudah membantu penyelesaian skripsi ini : Yulita Enji, Hestika Prabowo, Kumara Lita (*Thanks for All & I Miss U so*).
9. Teman-teman SMA ku Sepfriana Dewi, Elyzabeth, Farah Dita, Trisna Matha, Berlinda Okta terima kasih atas persahabatan yang tak lekang oleh waktu.
10. Teman-teman Manajemen Angkatan 2006, terima kasih atas 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, 22 Mei 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Definisi Jasa	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Kualitas Jasa.....	8
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	10
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Konseptual	13
2.4 Hipotesis	14

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Rancangan Penelitian	16
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.2.1 Populasi Penelitian	16
3.2.2 Sampel Penelitian	16
3.3 Sumber Data	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
3.5 Teknik Pengukuran Data	18
3.6 Identifikasi Variabel	18
3.7 Definisi Operasional	19
3.8 Metode Analisis Data	21
3.8.1 Uji Validitas	21
3.8.2 Uji Reliabilitas	22
3.9 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	22
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Gambar Umum Natasha <i>Skin Care</i>	29
4.1.2 Data Karakteristik Responden	31
4.1.3 Analisis Deskriptif Kuesioner Penelitian	34
4.2 Hasil Analisis Data	44
4.2.1 Pengujian Instrumen	44
4.2.2 Uji Asumsi <i>Path Analysis</i>	46
4.2.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	47
4.2.4 Perhitungan Antar Variabel	55
4.3 Pembahasan	58
4.3.1 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	48
4.3.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan	59
4.3.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.3.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.3.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	62

4.3.6	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.3.7	Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pelanggan	64
4.3.8	Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.3.9	Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4.3.10	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.3.11	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	68
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tujuan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang	12
2.1 Persamaan Struktural Penelitian	24
2.2 Pengujian	25
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.3 Karakteristik Responden Menggunakan Jasa Perawatan Kecantikan Kulit Natasha <i>Skin Care</i> Jember	33
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap.....	34
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan	36
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan	37
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Empati	39
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik	40
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan	41
4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas	43
4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen	45
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	46
4.13 Pengujian	48
4.14 Pengujian Kausalitas	49
4.15 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	54
4.16 Pengaruh Langsung	56
4.17 Pengaruh Tidak Langsung	57
4.18 Pengaruh Total	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	14
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	27
4.1 Koefisien Jalur	48
4.2 Koefisien Jalur setelah <i>Trimming</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2.	Data Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3.	Distribusi Frekuensi Persentase Jawaban Responden	81
Lampiran 4.	Hasil Uji Validitas	86
Lampiran 5.	Hasil Uji Reliabilitas	90
Lampiran 6.	Uji Asumsi <i>Path</i>	97
Lampiran 7.	Model Fit	101
Lampiran 8.	Analisis Diagram Jalur	103
Lampiran 9.	Hasil <i>Trimming</i> Jalur yang Tidak Berpengaruh	108