



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

<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>5</b>
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
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	<b>18</b>
<b>BAB 3. METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Jenis Data .....	19
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	19
<b>3.3 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>20</b>
3.3.1 Populasi.....	20

3.3.2 Sampel.....	20
<b>3.4 Identifikasi Variabel .....</b>	<b>21</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>21</b>
<b>3.6 Skala Pengukuran.....</b>	<b>23</b>
<b>3.7 Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>24</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	24
3.7.1 Uji Reliabilitas .....	24
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>25</b>
3.8.1 Uji Asumsi SEM.....	25
3.8.2 Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	26
<b>3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.1 Sejarah Singkat .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>38</b>
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
<b>4.1.3 Diskripsi Variabel .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>42</b>

4.1.4.1 Uji Validitas .....	42
4.1.4.2 Uji Reliabilitas .....	43
<b>4.1.5 Uji Asumsi Structural Equation Modelling (SEM) .....</b>	<b>44</b>
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	44
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.1.5.3 Uji Outliers.....	45
<b>4.1.6 Analisis Structural Equation Modelling (SEM) .....</b>	<b>46</b>
<b>4.1.7 Pengaruh Antar Variabel .....</b>	<b>49</b>
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>50</b>
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
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>55</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## 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