



**PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN LINGGARJATI BARU
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Rahardian Eko Prasetyo

NIM 080810201008

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013



**PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN LINGGARJATI BARU
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh

Rahardian Eko Prasetyo

NIM 080810201008

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER– FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Rahardian Eko Prasetyo

NIM : 080810201008

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen
Linggarjati Baru di Kota Jember**

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

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 20 Februari 2013

Yang menyatakan,



Rahardian Eko Prasetyo
NIM 080810201008

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : **Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Linggarjati Baru di Kota Jember**

Nama : Rahardian Eko Prasetyo

N I M : 080810201008

Jurusan : S-1 Manajemen/ Reguler

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal : 22 Oktober 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. R. H. Andi Sularso, MSM.
NIP. 19600413 198602 1 002

Drs. Adi Prasajo, MP.
NIP. 19550516 198703 1 001

Ketua Jurusan
Manajemen

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

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN LINGGARJATI BARU
DI KOTA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rahardian Eko Prasetyo
NIM : 080810201008
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

..... 2013

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

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Sudaryanto, SE, MBA, Ph.D (.....)
NIP. 19660408 199103 1 001
2. Sekretaris : Drs. Adi Prasodjo, MP (.....)
NIP. 19550516 198703 1 001
3. Anggota : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM (.....)
NIP. 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Maha Pencipta Ilmu yaitu Allah SWT yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan jalan kemudahan bagikarya tulis ini hingga selesai.
2. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Darmoko dan Ibu Sumarlik, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
3. Kedua adikku tercinta Yahya Dwi Laksono dan Safira Tri Amanda terima kasih atas doa dan dukungannya.
4. Sahabat sekaligus saudara-saudara terhebatku di GPS. Tom Fulgentius, Joy DK, ShinAlejandro, Ludovico, Azka Voda, Nino Fortisimo, Reef Rhongomiant Reuz el Mariyana, dan Riezt Putra. Terima kasih atas semangat, dukungan serta doamu yang telah diberikan untukku.
5. Teman teman Manajemen Lingga, Cita, Rhiza, dan sahabatku dari manajemen 2008 dimulai dari nim awal sampai akhir yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu terima kasih selalu membantuku selama aku kuliah.
6. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

MOTTO

Saya pernah kehilangan motivasi, tapi saya tidak pernah kehilangan tujuan.

Tujuanlah yang membuat saya termotivasi lagi “Ren Sevilent”

Jangan biarkan siapapun menyakiti dirimu, termasuk dirimu sendiri

“Ren Sevilent”

Bukan banyaknya panah yang menentukan kemenangan tapi tajamnya panah dan

tujuanlah yang menentukan kemenangan “Ren Sevilent”

Sendiri kita bisa berlari dengan cepat, bersama ita bisa berlari dengan jauh “Ren

Sevilent”

“Hanya ada sedikit hal didunia yang lebih kuat dibanding dorongan positif.

Senyuman, kata yang menyiratkan optimisme dan harapan. “kau bisa melakukannya” Ketika segala sesuatu berjalan sulit” ; Richard M.Devo



**PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN LINGGARJATI BARU
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Rahardian Eko Prasetyo

NIM 080810201008

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. R. H Andi Sularso, MSM.

Dosen Pembimbing II : Drs. Adi Prasajo, M.P.

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari dimensi kualitas layanan, yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, serta untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Linggarjati Baru di Kota Jember.

Rancangan penelitian yang digunakan yaitu *explanatory reaseach* dan juga termasuk dalam *confirmatory research*. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 35 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*) dan dengan menggunakan program *software SPSS ver. 17for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 17,1%. Hipotesis kedua, keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 6,5%. Hipotesis ketiga, daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 14,4%. Hipotesis keempat, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 12%. Hipotesis kelima, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 10,7%. Hipotesis keenam, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 11,8%. Hipotesis ketujuh, keandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sebesar 7,6%. Hipotesis kedelapan, daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sebesar 16,7%. Hipotesis kesembilan, jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sebesar 12,8%. Hipotesis kesepuluh, empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sebesar 11,6%. Hipotesis kesebelas, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sebesar 35,9%.

Kata kunci : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Skripsi ini tentu tidak akan berjalan sebagaimana mestinya tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak,akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Istifadah. SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Prof. Dr. R. H. Andi Sularso, MSM selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Adi Prasajo, MP selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang membantu dalam hal administratif demi lancarnya skripsi penulis.
6. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Bapak Darmoko dan Ibu Sumarlik. Terima kasih teramat sudah mau bersabar sampai dengan hari ini. Terima kasih untuk semua dukungan moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian. Saya sayang kalian berdua, semoga ini akan membuat Bapak Ibu bangga, bantu saya untuk dapat membahagiakan kalian juga keluarga.
7. Sahabat sekaligus saudara-saudara terhebatku di GPS. Tom Fulgentius, Joy DK, Shin Alejandro, Ludovico, Azka Voda, Nino Fortisimo, Reef Rhongomiant dan Reuz el Mariyana. Terima kasih atas semangat, dukungan

serta doamu yang telah kalian berikan untukku yang telah memberiku banyak pelajaran hidup yang berharga dan darimu aku bisa mengerti orang lain. Terima kasih atas waktumu selama ini.

8. Semua teman, sahabat dan seorang teristimewa yang telah membantuku, terima kasih untuk doa dan bantuannya, tanpa kalian semua aku bukanlah apa apa.

Kepada semua pihak yang telah tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan untuk saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah melimpahkan rahmad, petunjuk, dan hidayahNya kepada kita semua, “Aamiin”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala saran dan kritik yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 20 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
ABSTRAKSI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2.1Jasa.....	6
2.2.2Klasifikasi Jasa	7
2.2.3Kualitas Jasa	10

2.2.4Kepuasan Pelanggan	12
2.2.5Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3Tinjauan Terdahulu	19
2.3.1Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya	19
2.3Kerangka Konseptual	21
2.4Hipotesis Penelitian	22
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3Sumber Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Identifikasi Variabel	26
3.6Definisi Operasional Variabel	26
3.7Teknik Pengukuran Data.....	29
3.8Pengujian Instrumen.....	30
3.8.1Uji Validitas.....	30
3.8.2Uji Reabilitas	31
3.9Metode Analisa Data	32
3.9.1Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	32
3.9.2Uji T	34
3.10Uji Asumsi Klasik.....	35
3.10.1Uji Multikolinieritas	35
3.10.2Uji Autokorelasi.....	36
3.10.3Uji Heteroskedastisitas	36
3.12Kerangka Pemecahan Masalah.....	37

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi	39
4.1.3Jasa Yang Ditawarkan Linggarjati Baru	41
4.1.4Karakteristik Responden.....	42
4.2Uji Instrumen.....	44
4.3Analisa Data	46
4.4Uji Asumsi Klasik	52
4.5 Pembahasan	54
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.2Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.3Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.4 Validitas Instrumen Penelitian	44
4.5 Hasil Uji Reliabilitas	46
4.6 Nilai Koefisien Jalur	47
4.7 Hasil Perhitungan Koefisien Jalur.....	50
4.9 <i>Collinearity Statistic</i>	52
4.10 Hasil Uji Glajser	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	21
3.2 Model Analisis Jalur	33
3.3 Kerangka Pemecahan Masalah	37
4.1 Struktur Organisasi CV. Linggarjati Baru	39
4.2 Hasil Analisis Jalur dan Koefisien Jalurnya	50

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman	
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	71
Lampiran 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	76
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	84
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	89
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	96
Lampiran 6. Hasil <i>Path Analysis</i>	103
Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastistas	105
Lampiran 8. Hasil Perhitungan Koefisien Jalur	114