

## KATA PENGANTAR


Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Di PT Lodaya Dua”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua peneliti, Bachtiar Hasibuan dan Heni Herniati, serta keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan kepada penulis baik secara moral dan material hingga penulis mampu menyelesaikan studi,
2. Kepada kakak saya Nurul angraini Hasibuan dan abang saya Muhammad Taufan Eprom Hasibuan yang telah membantu dalam kesulitan dan memberikan semangat kepada peneliti sehingga peneliti tidak patah semangat dalam menyelesaikan penelitian yang sedang diteliti.
3. Farah Alfanur, S.SI, MSM, M.ENG selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing penulis dengan sabar dan bersedia membebaskan banyak waktu untuk penulis.
4. Bapak Endang Sofyan, IR., M.B.T dan Ibu Eka Yuliana ST., MSM. selaku penguji proposal yang memberikan masukan dan arahan untuk skripsi penulis.
5. Ibu Dini Turipanam Alamanda, STp., MSM selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
6. Seluruh teman – teman kontrakan sarbini yang sering berkumpul dan hampir tiap hari selalu ketawa dan lain-lain, terimakasih atas kekeluargaan dan dukungannya selama ini.
7. Kepada Vicka Kartika Ayu, yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penulis mengerjakan penelitian ini.
8. Kepada Djarko yang sudah mau di repotkan meminjamkan laptop pada saat peneliti menghadapi sidang.
9. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat satu persatu penulis sebutkan yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penulis mengerjakan skripsi ini

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai adanya kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini yang nantinya akan bermanfaat bagi penulis, maupun yang membaca skripsi ini.

Bandung, Juli 2014



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	5

### BAB II TINJUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Pemasaran .....	6
2.1.2 Pelanggan.....	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	6
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.5 Hubungan Antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	7
2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....	8
2.1.7 Metode Pengukuran Loyalitas .....	9
2.1.8 Tahapan Loyalitas .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2.1 Literatur <i>Review</i> .....	10
2.2.2 Literatur Jurnal Nasional dan Internasional.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian .....	15
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	16

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian .....	17
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	17
3.2.1	Variabel Operasional .....	17
3.2.2	<b>Skala Pengukuran</b> .....	20
3.3	Tahapan Penelitian .....	21
3.4	Populasi dan Sample Penelitian .....	21
3.4.1	Populasi Penelitian .....	21
3.4.2	Sample Penelitian .....	22
3.4.3	Teknik Sampel .....	22
3.5	Pengumpulan Data .....	23
3.6	Uji Instrumen Penelitian .....	23
3.6.1	Uji Validitas .....	23
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	25
3.7	Teknik Analisis Data .....	26
3.7.1	Uji <i>Method of Successive Interval</i> .....	26
3.7.2	Pengujian Asumsi Analisis Jalur .....	27
3.7.3	Analisis Deskriptif .....	29
3.7.4	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	30
3.8	Pengujian Hipotesis .....	34
3.8.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	34
3.8.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	34

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden .....	36
4.2	Hasil Penelitian .....	37
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	38
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	39
4.2.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	40
4.2.4	Analisis Jalur .....	42
4.2.4.1	Hubungan Antar Variabel Kualitas pelayanan .....	42
4.2.4.2	Hasil Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	42
4.2.4.2.1	Besar PengaruhLangsung dan Tidak Langsung Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	44
4.2.4.2.2	Pengujian Hipotesis .....	47
4.2.4.3	Hasil Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas .....	50
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
4.3.1	Pengaruh Sub Variabel Keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empaty (X4), Bukti Fisik (X5) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	52
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) .....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Resume Literatur <i>Review</i> .....	10
Tabel 2.2	Jurnal Nasional dan Inter Nasional .....	12
Tabel 2.3	Perbandingan Variabel Penelitian.....	14
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	18
Tabel 3.2	Kriteria Skala Likert .....	23
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	24
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	25
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	26
Tabel 3.7	Kategori Interpretasi Skor .....	27
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	36
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	37
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	38
Tabel 4.4	Besarnya nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	40
Tabel 4.5	Besarnya nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	40
Tabel 4.6	Besarnya nilai Koefisien Determinasi.....	41
Tabel 4.7	Pengaruh secara bersama kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan .....	41
Tabel 4.8	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Untuk Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	42
Tabel 4.9	Pengaruh langsung dan tidak langsung untuk dimensi Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	43
Tabel 4.10	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Untuk Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	43
Tabel 4.11	Pengaruh langsung dan tidak langsung untuk dimensi Empati ( <i>empathy</i> ).....	44
Tabel 4.12	Pengaruh langsung dan tidak langsung untuk dimensi Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ).....	44
Tabel 4.13	Pengujian secara bersama pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	45
Tabel 4.14	Uji Hipotesis Pengaruh secara Parsial.....	46
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Jalur Y terhadap Z.....	48
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (pengaruh) Y terhadap Z.....	48
Tabel 4.17	Uji Hipotesis Pengaruh secara Parsial Y terhadap Z .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan .....	1
Gambar 2.1	Hubungan Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan .....	8
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	15
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	21
Gambar 3.2	Kategori Intepretasi Skor Dalam Garis Kontinum .....	27
Gambar 3.3	Diagram Jalur .....	28
Gambar 3.4	Model Sub Struktur Pertama .....	29
Gambar 3.5	Model Sub Struktur Kedua .....	29
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Menurut Produk yang dibeli .....	33
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	34
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Menurut Penghasilan .....	34
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Menurut Penghasilan yang Dikeluarkan Sekali Belanja .....	35
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Menurut Membeli AMDK Di PT Lodaya Dua Per Bulan .....	35
Gambar 4.7	Kategori Intepretasi Skor Kualitas Pelayanan Dalam Garis Kontinum .....	37
Gambar 4.8	Kategori Intepretasi Skor Kepuasan Pelanggan Dalam Garis Kontinum .....	38
Gambar 4.9	Kategori Intepretasi Skor Loyalitas Pelanggan Dalam Garis Kontinum .....	39
Gambar 4.10	Path Diagram Model Persamaan Struktural Pengaruh Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), dan Bukti Fisik (tangible) Terhadap Kepuasan pelanggan .....	42
Gambar 4.11	Model Struktural Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A	Uji Validitas & Uji Reliabilitas .....	57
Lampiran B	Hasil Analisis Jalur .....	58
Lampiran C	Kuesioner Penelitian .....	61