

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI NEW DUTA FOTO DI PASAR
KARANGJATI KABUPATEN SEMARANG**

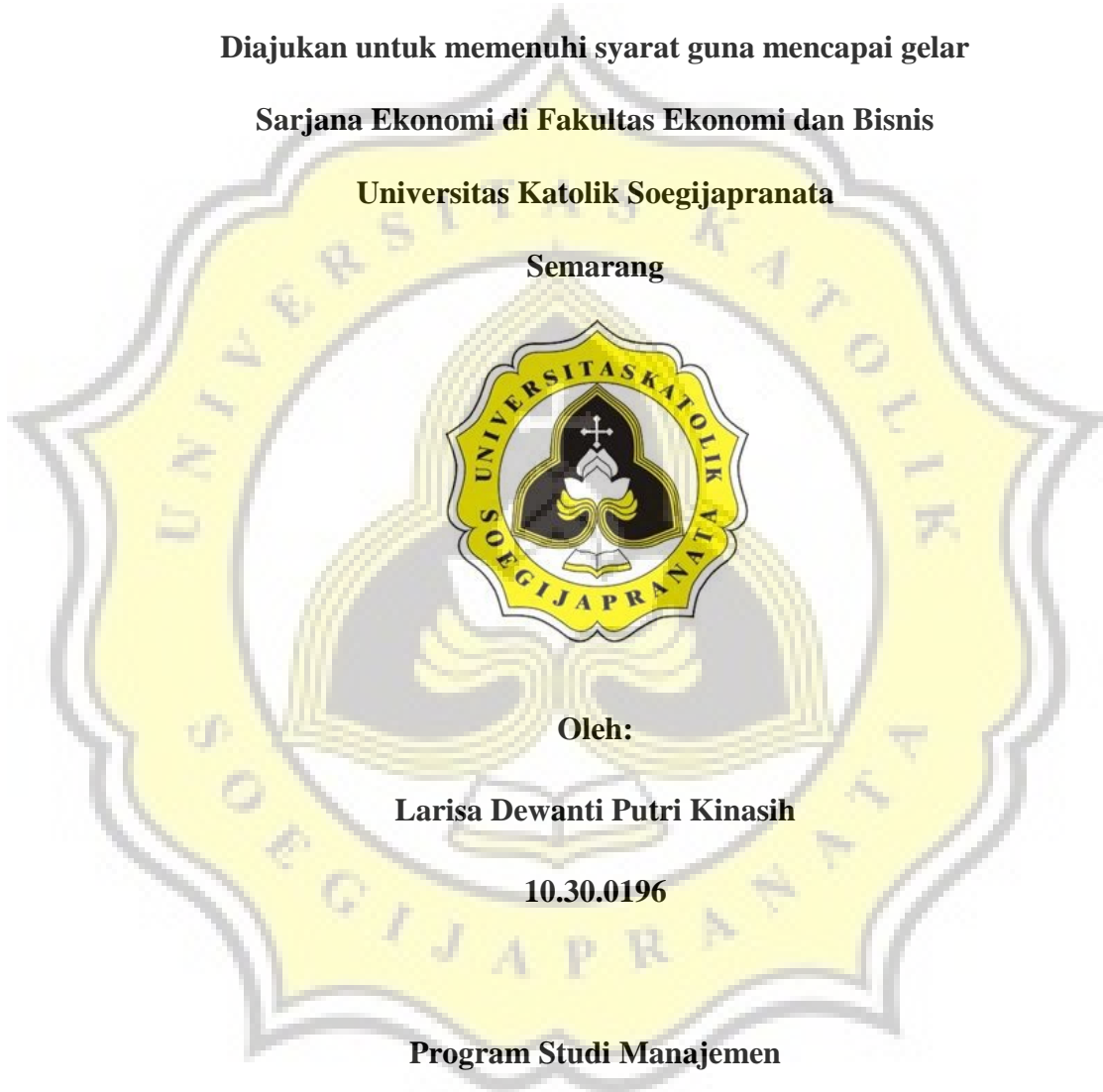
Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Oleh:

Larisa Dewanti Putri Kinasih

10.30.0196

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2016

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

Nama : Larisa Dewanti Putri Kinasih

NIM : 10.30.0196

Konsentrasi : Marketing

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI NEW DUTA
FOTO DI PASAR KARANGJATI KABUPATEN
SEMARANG**

Semarang, 21 Januari 2016

Menyetujui,

Dr. J. Wijanto Hadipuro, SE.,MT

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

LOYALITAS PELANGGAN DI NEW DUTA FOTO DI PASAR

KARANGJATI KABUPATEN SEMARANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama: Larisa Dewanti Putri Kinasih

NIM: 10.30.0196

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis

Program Studi: Manajemen

Telah disahkan dan diterima panitia penguji pada:

Tim Penguji:

(A Haryo Perwito, SE., MA-TRM) (Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA) (Dr. J. Wijanto Hadipuro, MT)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

(Sentot Suciarto A., Ph. D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

Nama : Larisa Dewanti Putri Kinasih

NIM : 10.30.0196

Konsentrasi : Marketing

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya suatu plagiasi, manipulasi, serta bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia menerima sanksi yang sesuai dan dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 21 Januari 2016

(Larisa Dewanti Putri Kinasih)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesuatu yang belum dikerjakan,seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”

(Evelyn Underhill)



Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Allah Shubhanallah Wa Taala

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

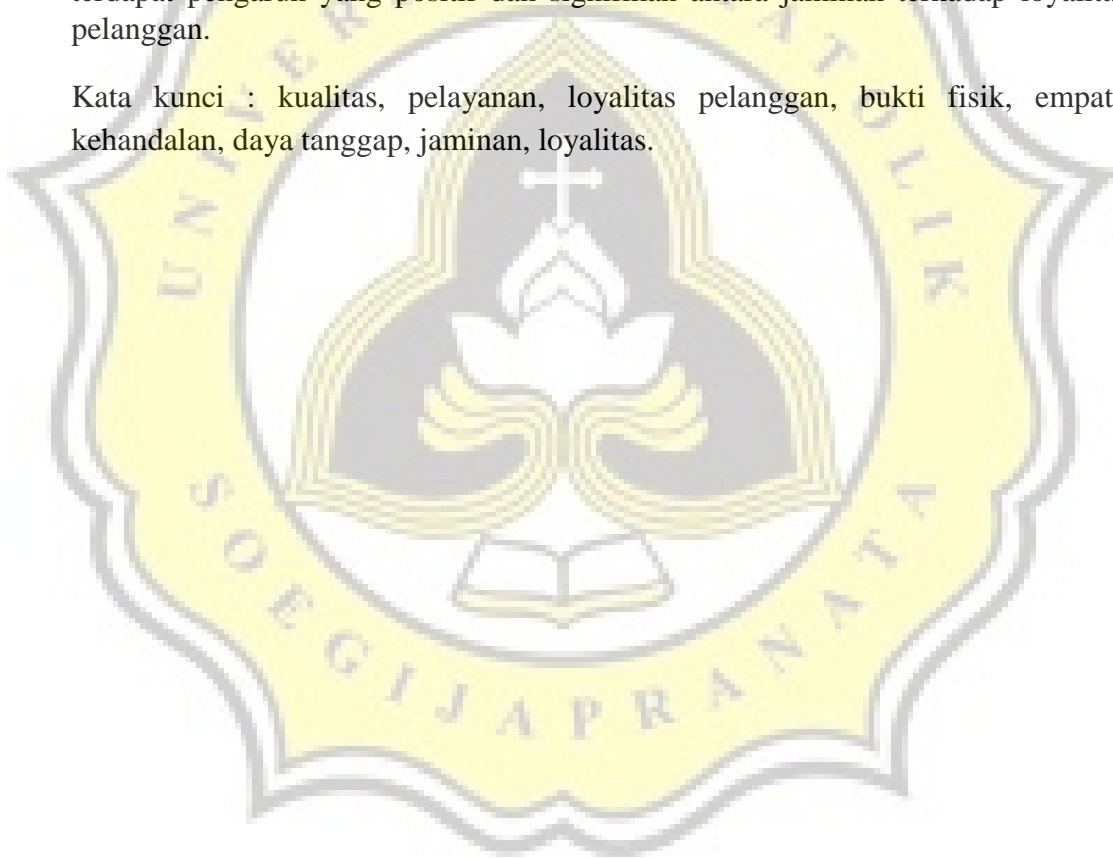
Adik – Adikku Tercinta

Dan Teman – Teman Satu Almamater

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan New Duta Foto di pasar Karangjati Kabupaten Semarang. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dapat diperoleh dari sumbernya dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada calon konsumen dan dibagikan sendiri oleh peneliti. Responden yang digunakan sebanyak 60 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara bukti Fisik terhadap loyalitas pelanggan, (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara empati terhadap loyalitas pelanggan, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kehandalan terhadap loyalitas pelanggan, (4) tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara daya tanggap terhadap loyalitas pelanggan, (5) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara jaminan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, loyalitas pelanggan, bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan, loyalitas.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil‘alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI NEW DUTA FOTO DI PASAR KARANGJATI KABUPATEN SEMARANG** dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Selama penulisan skripsi ini, Penulis menerima pengarahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T atas limpahan rahmat serta hidayahnya.
2. Bapak Rektor Unika Soegijapranata Prof. Dr. Ir. Yohanes Budi Widianarko, M.Sc.
3. Bapak Sentot Suciarto A., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.
4. Ibu Eny Trimeiningrum, SE., Msi selaku dosen wali.
5. Bapak Dr. J. Wijanto Hadipuro, MT selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
6. Bapak A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.

7. Bapak Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA selaku dosen penguji yang telah memberi masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unika Soegijapranata.
9. Untuk almamaterku Unika Soegijapranata semoga skripsi ini bermanfaat.
10. Untuk studio New Duta Foto yang telah bersedia dijadikan lokasi penelitian skripsi.
11. Ibunda dan Ayahanda tercinta yang telah memberi dukungan, doa, dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada adikku tersayang Ahmad, Nadia, Zahra, Lucky, Rian, Ririn, Azka yang telah memberi doa dan semangat.
13. Untuk yang tercinta Duta Setiawan S.S.T yang telah memberi semangat dan doa dari mulai proposal hingga penulisan skripsi selesai.
14. Untuk teman – teman seperjuangan satu almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata angkatan 2010.
15. Untuk pihak – pihak yang tidak tersebut satu persatu namanya, terima kasih telah menjadi sahabat dan teman setia.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Semarang, 21 Januari 2016

Penulis

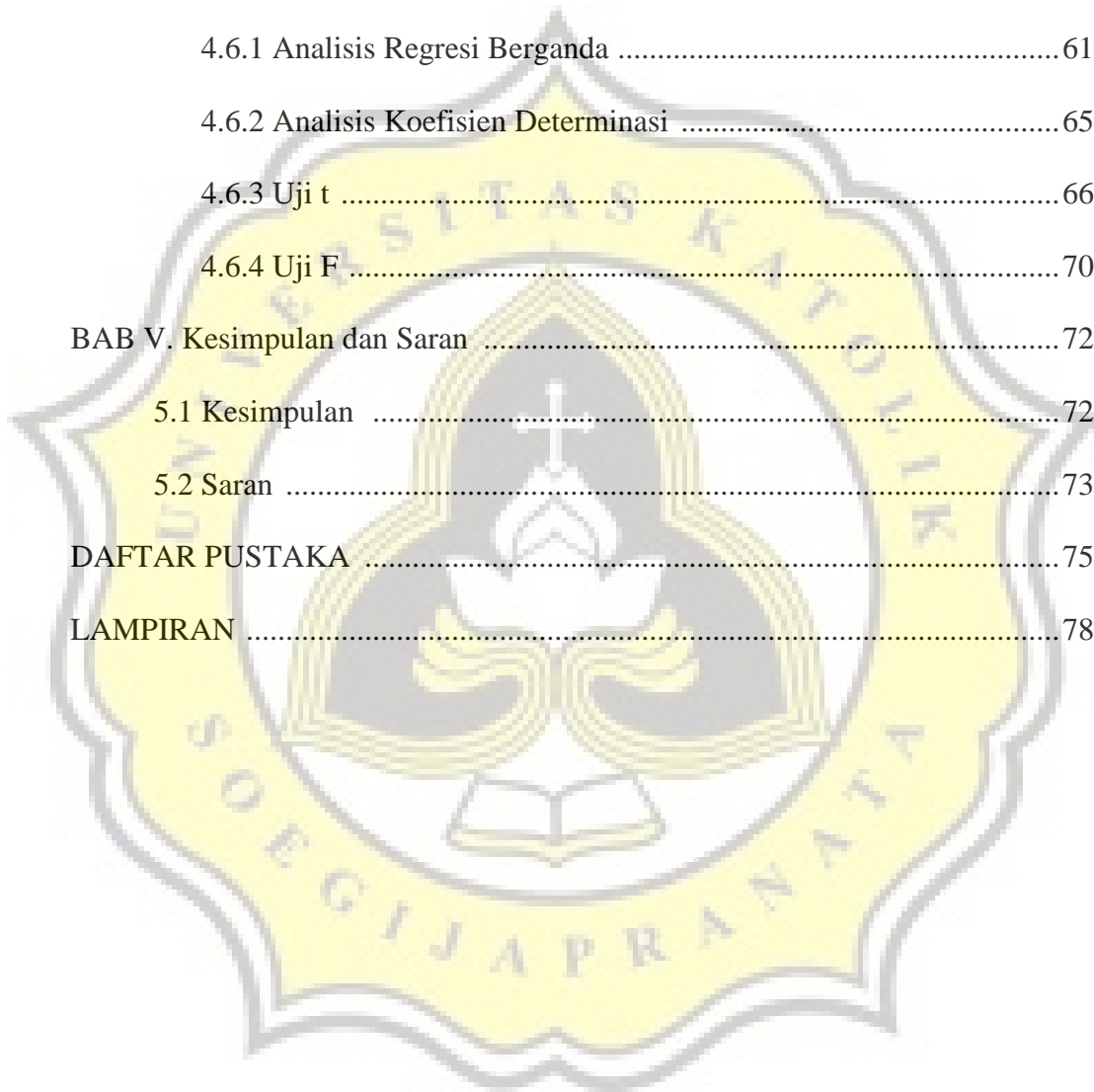
(Larisa Dewanti Putri Kinasih)

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan Skripsi | ii |
| Halaman Pengesahan Skripsi | iii |
| Pernyataan Keaslian Skripsi | iv |
| Motto dan Persembahan | v |
| Abstrak | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | viii |
| Daftar Tabel | ix |
| Daftar Gambar | xii |
| Daftar Lampiran | xiv |
| BAB I. Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II. Landasan Teori | 8 |
| 2.1 Kualitas | 8 |
| 2.1 Pelayanan | 8 |
| 2.2 Unsur-Unsur Pelayanan | 10 |
| 2.3 Dimensi Pelayanan | 14 |

| | | |
|--------------------------------------|--|----|
| 2.4 | Loyalitas Pelanggan | 15 |
| 2.5 | Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.6 | Kerangka Pikir | 19 |
| 2.7 | Hipotesis | 20 |
| 2.8 | Definisi Operasional | 20 |
| BAB III. Metodologi Penelitian | | 25 |
| 3.1 | Obyek dan Lokasi Penelitian | 25 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 25 |
| 3.3 | Pengumpulan Data | 26 |
| 3.3.1 | Jenis dan Sumber Data | 26 |
| 3.3.2 | Teknik Pengumpulan Data | 26 |
| 3.3.3 | Rentang Skala | 27 |
| 3.3.4 | Uji Validitas | 27 |
| 3.3.5 | Uji Reliabilitas | 30 |
| 3.4 | Teknik Analisis Data | 31 |
| 3.3.6 | Analisis Deskriptif | 31 |
| 3.3.7 | Analisis Regresi Linear Berganda | 32 |
| 3.3.8 | Analisis Determinasi | 33 |
| 3.4.4 | Uji t | 33 |
| 3.4.5 | Uji F | 34 |
| BAB IV. Hasil dan Pembahasan | | 35 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 35 |
| 4.2 | Deskripsi Sampel | 36 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Deskripsi Responden | 37 |
| 4.4 Deskripsi Variabel Penelitian | 44 |
| 4.5 Analisis Deskriptif Kelima Dimensi | 55 |
| 4.6 Analisis Data | 61 |
| 4.6.1 Analisis Regresi Berganda | 61 |
| 4.6.2 Analisis Koefisien Determinasi | 65 |
| 4.6.3 Uji t | 66 |
| 4.6.4 Uji F | 70 |
| BAB V. Kesimpulan dan Saran | 72 |
| 5.1 Kesimpulan | 72 |
| 5.2 Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN | 78 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas | 28 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas | 31 |
| Tabel 3.3 Rentang Skala | 33 |
| Tabel 4.1 Usia Responden | 37 |
| Tabel 4.2 Pekerjaan Responden | 38 |
| Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden | 38 |
| Tabel 4.4 Lama Berlangganan | 39 |
| Tabel 4.5 Tabulasi Silang Pekerjaan dan Lama Berlangganan | 40 |
| Tabel 4.6 Pertimbangan Awal Responden | 41 |
| Tabel 4.7 Tabulasi Silang Pekerjaan dan Pertimbangan | 42 |
| Tabel 4.8 Keperluan Pas Foto | 43 |
| Tabel 4.9 Tabulasi Silang Pekerjaan dan Pas Foto | 43 |
| Tabel 4.10 Kategori Skala | 45 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>Tangible</i> | 45 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>Empathy</i> | 48 |
| Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>Reliability</i> | 50 |
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>Responsiveness</i> | 50 |
| Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel <i>Assurance</i> | 53 |
| Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan | 57 |
| Tabel 4.17 Koefisien Regresi | 62 |
| Tabel 4.18 Uji Determinasi | 65 |

Tabel 4.19 Uji t66

Tabel 4.20 Uji F71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 19



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner | 78 |
| Lampiran 2. Data Responden | 83 |
| Lampiran 3. Hasil Olah Data Melalui SPSS | 94 |

