

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN DI AKASA SPACE**

SKRIPSI

Larasati Pramudyaningrum

17.E1.0042



PROGRAM STUDI SARJANA PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2022

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN DI AKASA SPACE**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Sarjana Psikologi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dan Diterima untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi

Oleh :
Larasati Pramudyaningrum
17.E1.0042



PROGRAM STUDI SARJANA PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah digunakan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang sengaja diacu dalam naskah skripsi dan disebutkan dalam keputakaan.

Semarang, 18 Januari 2023

Yang menyatakan



Larasati Pramudyaningrum

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Psikologi Fakultas Psikologi di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Pada Tanggal

14 November 2022

Mengesahkan
Ketua Program Studi Sarjana Psikologi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



(Dra. Sri Sumijati, M.Si)

Pembimbing Utama

Dewan Penguji

(Lucia Trisni Widhianingtanti S.Psi., M.Si)

(Dr. Y. Bagus Wismanto M.Si)

Pembimbing Pendamping

(Widawati Hapsari S.Psi, M.Si)

(Eugenius Tintus Reinaldi S.Psi, M.Psi)

(Lucia Trisni Widhianingtanti S.Psi., M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Larasati Pramudyaningrum

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul "Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 18 Januari 2023

Yang menyatakan



Larasati Pramudyaningrum

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini :

1. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata
2. Dra. Sri Sumijati, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata
3. Lucia Trisni Widianingtanti, S.Psi, M.Si serta Eugenius Tintus Reinaldi, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi
4. Monika Windriya Satyajati, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberi semangat penulis selama masa pembelajaran di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata
5. Auditya Tesar selaku *General Manager Akasa Space* yang telah memberikan izin penulis untuk menjadikan kafanya sebagai objek penelitian
6. Seluruh partisipan penelitian yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian skripsi penulis
7. Keluarga, teman-teman, dan orang-orang terdekat penulis yang selalu memberi dukungan sampai penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
8. Para barista kafe di Semarang yang telah menyajikan kopi terbaik untuk menemani penulis mengerjakan skripsi

Demikian ucapan terima kasih ini penulis buat sebagai tanda terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan membantu proses pembuatan skripsi ini. Atas segala dukungan, doa, dan kerjasamanya, penulis ucapkan terima kasih.

Salam,

Penulis



DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Penelitian.....	7
1.3. Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1. Manfaat Teoritis	7
1.3.2. Manfaat Praktis	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2. Indikator-indikator Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	14
2.3. Dinamika Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	16
2.4. Hipotesis	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
3.2.1. Identifikasi Variabel Penelitian	21
3.4. Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1. Skala Loyalitas Pelanggan	23
3.4.2. Skala Kualitas Pelayanan.....	24
3.5. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	25
3.5.2. Uji Validitas.....	25
3.5.3. Uji Reliabilitas.....	25

3.6.	Metode Analisis Data	26
BAB 4 PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN.....		27
4.1.	Orientasi Kacah Penelitian.....	27
4.2.	Persiapan Penelitian	28
4.2.1.	Penyusunan Alat Ukur	29
4.2.2.	Perizinan Penelitian.....	30
4.3.	Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	30
4.4.	Uji Coba Alat Ukur.....	32
4.4.1.	Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	32
4.4.2.	Validitas dan Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan	32
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
5.1.1.	Uji Normalitas.....	34
5.1.2.	Uji Linearitas.....	34
5.2.	Hasil Analisis Data	34
5.3.	Pembahasan	35
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		38
6.1.	Kesimpulan.....	38
6.2.	Saran.....	38
6.2.1.	Bagi Perusahaan	38
6.2.2.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....		39
LAMPIRAN		44

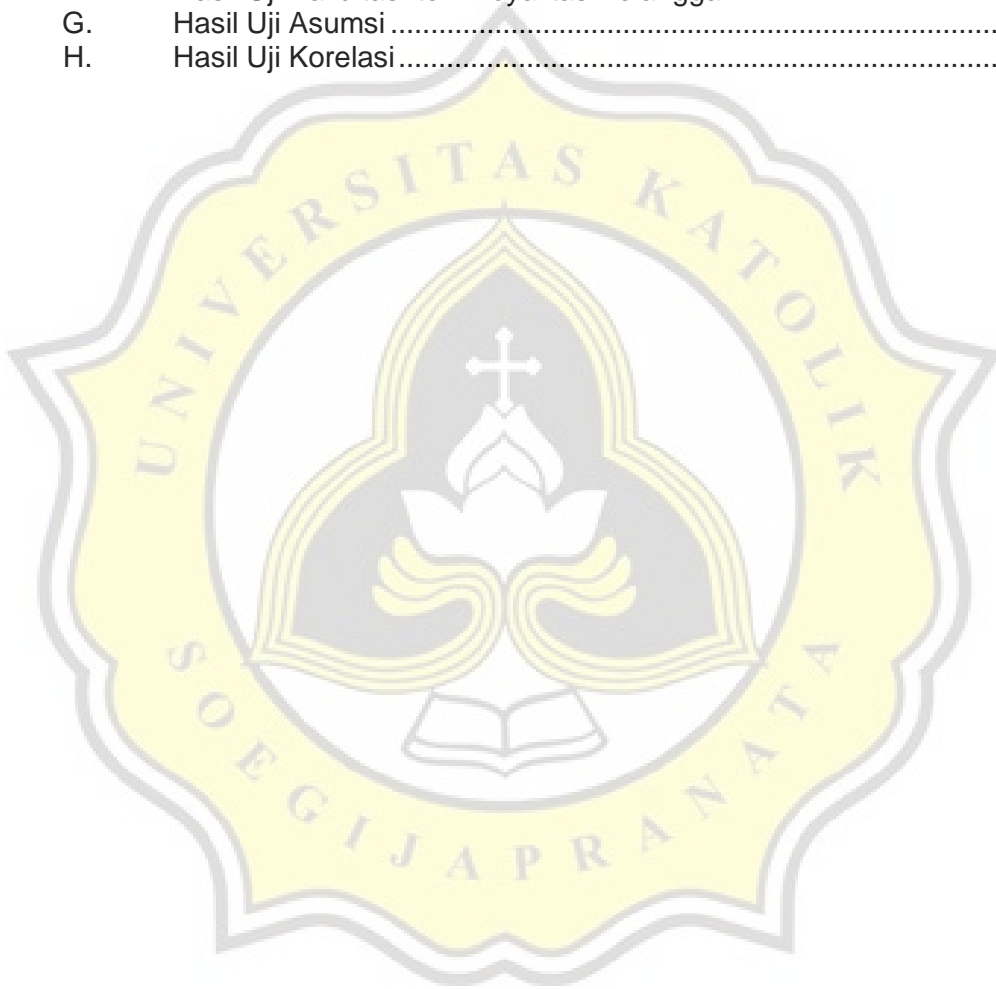
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blueprint Skala Loyalitas Pelanggan.....	24
Tabel 3.2 Blueprint Skala Kualitas Pelayanan	24
Tabel 4.1 Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 4.2 Sebaran Item Skala Loyalitas Pelanggan	30
Tabel 4.3 Gambaran Demografi Subjek.....	31
Tabel 5.1 Hubungan antar Aspek.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

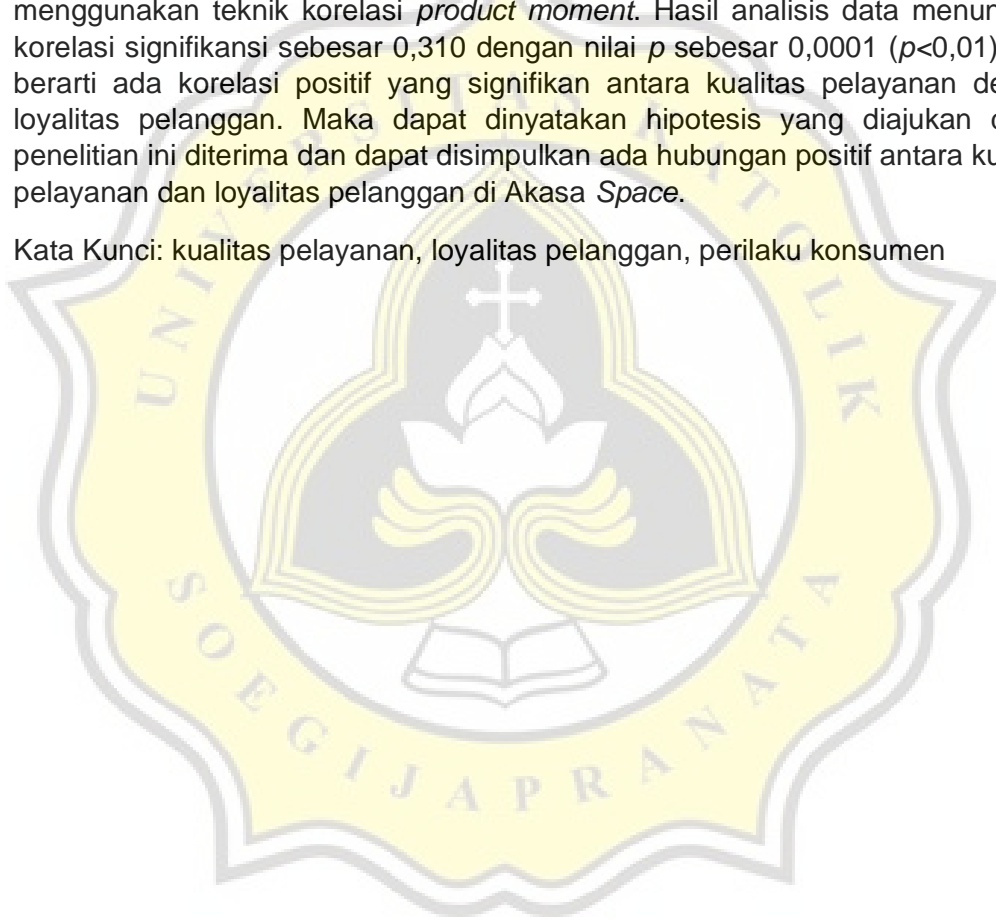
Lampiran	Halaman
A. Alat Ukur Skala Kualitas Pelayanan	46
B. Alat Ukur Skala Loyalitas Pelanggan	54
C. Data Penelitian Kualitas Pelayanan	58
D. Data Penelitian Loyalitas Pelanggan.....	61
E. Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan.....	64
F. Hasil Uji Validitas Item Loyalitas Pelanggan	65
G. Hasil Uji Asumsi	66
H. Hasil Uji Korelasi.....	67



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Akasa Space. Hipotesis yang diajukan adalah “Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan Akasa Space”. Subjek penelitian adalah pelanggan Akasa Space Semarang dengan kriteria minimal kunjungan satu kali dan berjumlah 100 subjek. Metode pengambilan subjek penelitian menggunakan metode *accidental* sampling. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur skala yaitu Skala Kualitas Pelayanan dan Skala Loyalitas Pelanggan. analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil analisis data menunjukkan korelasi signifikansi sebesar 0,310 dengan nilai p sebesar 0,0001 ($p < 0,01$) yang berarti ada korelasi positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Maka dapat dinyatakan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima dan dapat disimpulkan ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Akasa Space.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, perilaku konsumen



ABSTRACT

This study aims to test the relationship between service quality and customer loyalty in Akasa Space. The hypothesis proposed is there is positive relationship between service quality and customer loyalty in Akasa Space. The subject in this study were customer of Akasa Space who has minimum visited at least once and numbered 100 students. The method of taking subjects in this study used accidental sampling. This research uses quantitative methods with measuring tools is Service Quality Scale and Customer Loyalty Scale. The data analysis used product moment correlation technique. The data analysis shows a significant correlation of 0,310 with p of 0,001 ($p < 0,01$) which means there is a significant positive correlation between service quality and customer loyalty. Thus the hypothesis proposed in this study was accepted that there is a relationship between service quality and customer loyalty in Akasa Space.

Keywords : service quality, customer loyalty, customer behavior

