

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA MEGA JAYA EMBROIDERY)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun oleh :

Nama : Andreas Surya Hardiman

NIM : 04.30.0127

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

Halaman Motto

*"Kita akan semakin kaya jika kita memberi
lebih banyak kepada orang lain"*



Lao Tse

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

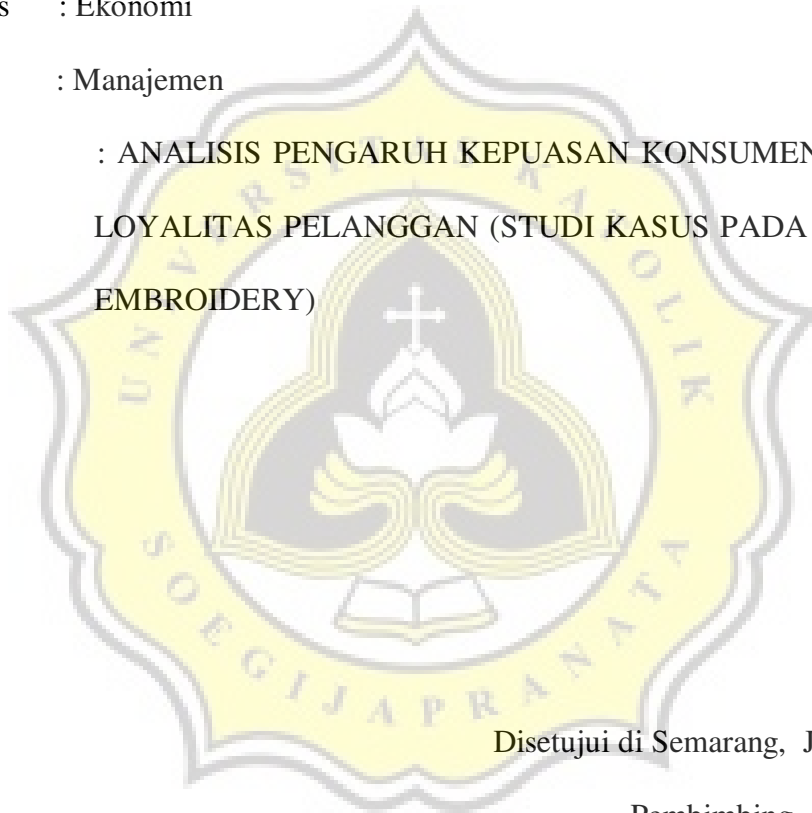
Nama : Andreas Surya Hardiman

NIM : 04.30.0127

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA MEGA JAYA
EMBROIDERY)



Disetujui di Semarang, Januari 2008

Pembimbing,

(Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA MEGA JAYA
EMBROIDERY)

Disusun Oleh:

Nama : Andreas Surya Hardiman

NIM : 04.30.0127

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal: Maret 2008

Koordinator,

Tim Penguji,

(Anggota),

(Anggota),

(DR. Ben Karno Budi P) (Bertha Bekt Retnowati, SE, MSi)(Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA)

Dekan Fakultas Ekonomi,
Universitas Katolik Soegijapranata,

(Sentot Suciarto, A, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

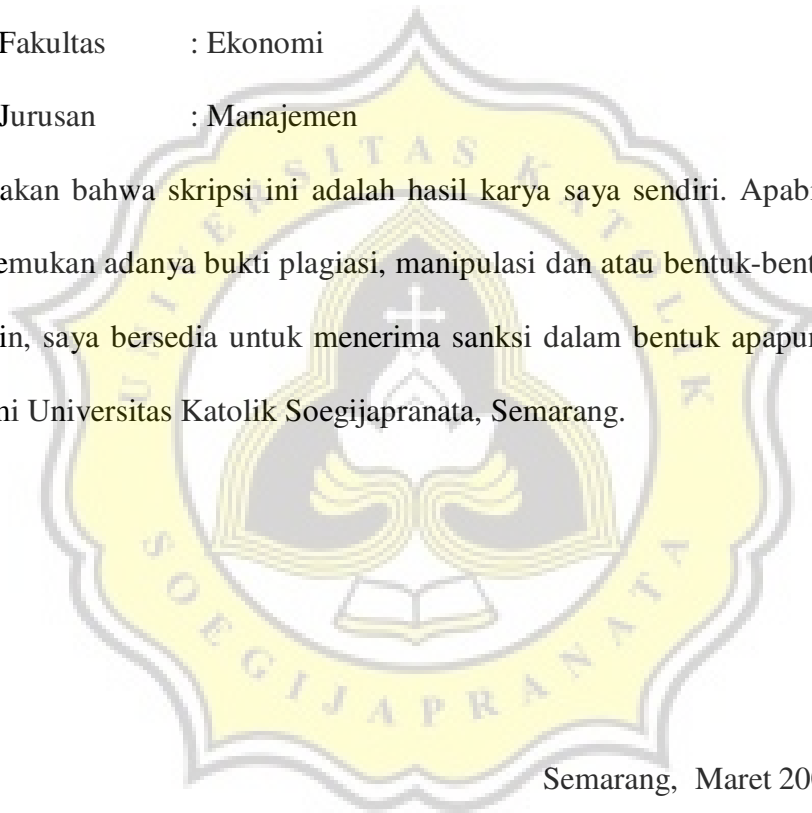
Nama : Andreas Surya Hardiman

NIM : 04.30.0127

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

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



Semarang, Maret 2008

Andreas Surya Hardiman

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang berbagia ini, penulis ingin menghaturkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan anugerah-Nya yang besarlah, penulis akhirnya dapat dengan baik menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA MEGA JAYA EMBROIDERY)”.

Penulis melakukan penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan karena issue tentang kepuasan konsumen adalah selalu menarik untuk dibahas sebab berhubungan dengan kelanggengan dan kontinuitas dari sebuah perusahaan. Jika konsumen tidak puas terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan maka ia tidak akan loyal terhadap perusahaan tersebut dan perusahaan akan mengalami kebangkrutan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada fakultas ekonomi, jurusan manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini pulalah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak Sentot Suciarto, Ph. D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

2. Bapak Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah membimbing, memberikan petunjuk, saran dan waktu luangnya kepada peneliti hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
4. Keluargaku, dan teman-teman kuliah yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Seperti kata peribahasa “ Tiada Gading Yang Tidak Retak”, begitu pula dengan skripsi ini, masih terdapat kekurangan di sana-sini. Maka jika terdapat kesalahan pada skripsi ini, maka penulis meminta kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Semarang, Januari 2008

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Keaslian Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Abstraks	xii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II: LANDASAN TEORI	8
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2. Loyalitas Pelanggan.....	10
2.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19

2.4. <i>Business to Business (B2B)</i>	20
2.5. Perilaku Pebisnis	21
2.6. KERANGKA PIKIR.....	25
2.7. DEFINISI OPERASIONAL	27
2.8. HIPOTESIS.....	26
BAB III: METODE PENELITIAN	27
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.4. Jenis Data	29
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.6. Desain Analisis Data	33
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	36
4.2. Gambaran Umum Responden	39
4.3. Tanggapan Responden.....	41
4.4. Hasil Analisis Data	50
BAB V: PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian25



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laba Mega Jaya Embroidery	1
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen	30
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan	31
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Konsumen	32
Tabel 3.4. Hasil Pengujian Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	33
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.3. Skor Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.4. Skor Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 4.5. Hasil Analisis Regresi	50

ABSTRAK

Semakin maraknya persaingan yang ada dalam setiap bisnis dewasa ini mendorong bagi setiap pebisnis untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap konsumennya sehingga mereka merasa puas. Jika seorang konsumen merasa puas maka ia akan menjadi loyal terhadap sebuah produk atau suatu perusahaan. Hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan seakan-akan telah menjadi suatu pola hubungan yang hampir menjadi hukum dalam perilaku konsumen. Mega Jaya Embroidery merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa bordir. Dengan adanya kepuasan yang semakin tinggi dari seorang konsumen terhadap suatu perusahaan, maka akan dapat semakin meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan atau organisasi yang bersangkutan. Maka berdasarkan pada uraian di atas, penelitian ini berjudul: "PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA MEGA JAYA EMBROIDERY)".

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dengan studi kasus pada Mega Jaya Embroidery?

Sedangkan tujuan pada penelitian ini adalah : untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Jaya Embroidery.

Obyek penelitian ini adalah salah satu perusahaan jasa bordir di Semarang yang Mega Jaya Embroidery. Lokasi perusahaan adalah di Jl. Saidan No. 2, Semarang.

Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Quota Sampling. Adapun kriteria sampel adalah merupakan pelanggan tetap dari Mega Jaya Embroidery dan merupakan grosir yang menggunakan jasa Mega Jaya dalam 2 bulan terakhir ini. Jumlah responden ditetapkan sebanyak 30 responden yaitu pemilik butik.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah : data primer. Data primer dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk melakukan pengujian hipotesis, dilakukan alat analisis dengan menggunakan perhitungan regresi linier sederhana.

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dengan studi kasus pada Mega Jaya Embroidery. Hal ini dapat dilihat pada nilai sig. t sebesar 0,003 yang nilainya lebih kecil daripada 0,05. Berarti H_0 ditolak dan hipotesis penelitian ini diterima.

Maka saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah: (1) Sebaiknya pihak Mega Jaya Embroidery dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumennya sehingga mereka semakin loyal dan menggunakan jasa Mega Jaya Embroidery kembali di masa mendatang. Misalnya dengan meningkatkan keramahan

karyawan kepada pelanggan (karena nilai untuk keramahan karyawan ini pada tabel tanggapan responden memiliki nilai terendah); (2) Selain itu juga dapat mempertimbangkan untuk tidak memberlakukan harga yang mahal karena berdasarkan pada tanggapan responden akan loyalitas pelanggan nilai terendahnya adalah pada pertanyaan konsumen mungkin akan berpindah jika ada jasa bordir lain yang harganya lebih murah.

