

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
ERHA CLINIC DI SURABAYA**



**OLEH:
INTAN NUR LAILA
3103010218**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
ERHA CLINIC DI SURABAYA**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
INTAN NUR LAILA
3103010218

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

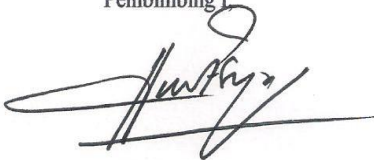
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA ERHA CLINIC DI SURABAYA

Oleh:

Intan Nur Laila
3103010218

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Teman Koesmono, MM

NIK. 311.87.0134

Tanggal: 19-12-2013.

Pembimbing II,



F.N. Hendro Susanto, SE., MM

NIK. 311.99.0365

Tanggal: 19-12-2013.

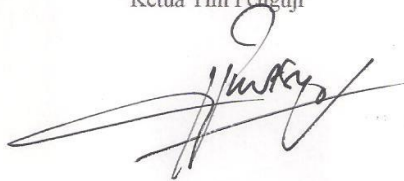
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Intan Nur Laila

NRP: 3103010218

Telah diuji pada tanggal 22 Januari 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. H. Teman Koesmono, MM

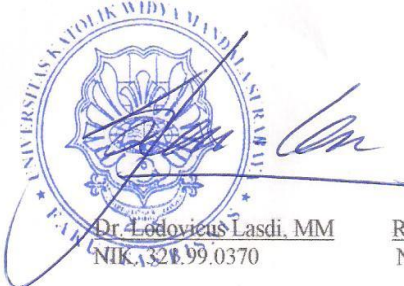
NIK. 311.87.0134

Mengetahui:

Dekan,

An Ketua Jurusan,

Sekretaris Jurusan Manajemen



Dr. Ledovicius Lasdi, MM
NIK. 321.99.0370



Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE., M.Sc
NIK. 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Nur Laila

NRP : 3103010218

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan
Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan
melalui Kepuasan Konsumen pada Erha Clinic
di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 18 Desember 2013

Yang Menyatakan



Intan Nur Laila

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Erha Clinic di Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dan saran dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Herlina Yoka Roida, SE, M.Com selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Teman Koesmono, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan pikiran dalam proses bimbingan skripsi.
4. F.N. Hendro Susanto, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan pikiran dalam proses bimbingan skripsi.
5. Lena Elitan, Ph.D. selaku Dosen Wali yang membantu selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan lancar.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung, serta staf karyawan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Keluarga tercinta yang tak henti-hentinya bersabar, mendoakan, selalu memberikan kasih sayang, motivasi, nasihat, bekal ilmu hidup, dan segalanya selama ini.
8. Teman-teman yang telah memberikan masukan, pendapat dan saran-saran yang sangat membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada responden yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan kuesioner.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kelemahan dalam tata bahasa dan penyusunannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca yang membutuhkannya.

Surabaya, 18 Desember 2013

penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Kualitas Pelayanan	10
2.2.2. Inovasi	14
2.2.3. Citra Perusahaan	18
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	22

2.2.5.	Loyalitas Pelanggan	26
2.3.	Hubungan Variabel	30
2.3.1.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.3.2.	Hubungan antara Inovasi dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.3.3	Hubungan antara Citra Perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.3.4.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	31
2.3.5.	Hubungan antara Inovasi dengan Loyalitas Pelanggan	32
2.3.6.	Hubungan antara Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan	33
2.3.7.	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	34
2.3.8.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan ...	35
2.3.9.	Hubungan Inovasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan...	35
2.3.10.	Hubungan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	36
2.4.	Kerangka Konseptual Penelitian	37
2.5.	Hipotesis	37

BAB 3: METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	39
3.2.	Identifikasi Variabel	39
3.3.	Definisi Operasional Variabel	40
3.4.	Jenis Data dan Sumber Data	41
3.4.1.	Jenis Data	41
3.4.2.	Sumber Data	41
3.5.	Skala Pengukuran Variabel	42
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data	42
3.7.	Populasi, Sampel, dan Tehnik Pengambilan Sampel	42
3.7.1.	Populasi	42
3.7.2.	Sampel	43
3.7.3.	Tehnik Pengambilan Sampel	44
3.8.	Tehnik Analisis Data	44
3.8.1.	Uji Degree Of Freedom	44
3.8.2.	Uji Normalitas	44
3.8.3.	Uji Outlier	44
3.8.4.	Uji Validitas	45
3.8.5.	Uji Reliabilitas	45
3.8.6.	Analisis Structural Equation Model	46

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1.	Karakteristik Responden	50
4.1.1.	Usia	50
4.1.2.	Jenis Kelamin	51
4.2.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	51
4.2.1.	Kualitas Pelayanan	52

4.2.2.	Inovasi	53
4.2.3.	Citra Perusahaan	54
4.2.4.	Kepuasan Pelanggan	55
4.2.5.	Loyalitas Pelanggan	56
4.3.	Uji Asumsi SEM	57
4.3.1.	Uji Normalitas	57
4.3.2.	Uji Validitas	59
4.3.3.	Uji Reliabilitas	60
4.4.	Persamaan Struktural	63
4.5.	Pengujian Hipotesis	65
4.6.	Uji Kecocokan Model	69
4.7.	Pembahasan	71

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	80
5.2.	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1. Goodness Of Fit Index	49
Tabel 4.1. Usia	50
Tabel 4.2. Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3. Nilai Rata-rata	51
Tabel 4.4. Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.5. Inovasi	53
Tabel 4.6. Citra Perusahaan	54
Tabel 4.7. Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.8. Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Multivariate Normality	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Univariate Normality	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.13. Pengujian Hipotesis	66
Tabel 4.14. Ikhtisar Goodness Of Fit	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Siklus Pembelian Konsumen	28
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1. Persamaan Struktural	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Kuesioner
Lampiran 2:	Hasil Kuesioner
Lampiran 3:	Karakteristik Responden
Lampiran 4:	Statistik Deskriptif
Lampiran 5:	Uji Validitas
Lampiran 6:	Uji Reliabilitas
Lampiran 7:	Uji Normalitas
Lampiran 8:	Hasil Output Lisrel

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA ERHA CLINIC DI SURABAYA

Intan Nur Laila

intannur.laila@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Erha Clinic di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Erha Clinic di Surabaya.

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan penilaian berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah: responden pernah menggunakan layanan Erha Clinic Surabaya, jenis kelamin, usia (berusia minimal 18 tahun). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan program LISREL 8.80.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen pada Erha Clinic di Surabaya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah konsumen akan melakukan transaksi/pembelian ulang pada Erha Clinic di Surabaya jika kualitas pelayanan, inovasi, dan citra perusahaan Erha Clinic Surabaya dapat memuaskan pelanggan karena telah memenuhi/melebihi harapan pelanggan dan memiliki berbagai faktor yang baik yang dapat dipercaya/diandalkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, INNOVATION, AND CORPORATE IMAGE AGAINST CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION ON ERHA CLINIC IN SURABAYA

Intan Nur Laila

intannur.laila@yahoo.com

Abstract

This study analyzes the various factors that affect the Customer Loyalty through Customer Satisfaction on Erha Clinic in Surabaya. The purpose of this study was to know and analyzes the effect of variable Service Quality, Innovation, and Corporate Image against Customer Loyalty through Customer Satisfaction on Erha Clinic in Surabaya.

The sampling technique used was purposive sampling, the sampling technique by using judgment based on certain criteria. The criteria used are: respondent used service in Erha Clinic Surabaya, gender, age (at least 18 years old), and respondents stayed more than once at Plaza Hotel. The method used in this research is a method of Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL 8.80 program.

The research concludes that there is a positive influence and significant between the variables in each Service Quality, Innovation, and Corporate Image against Customer Loyalty through Customer Satisfaction on Erha Clinic in Surabaya, either directly or indirectly.

The conclusion of this research is that consumers will be trading/re-purchase on Erha Clinic in Surabaya if the service quality, innovation, and corporate image Erha Clinic Surabaya can satisfy the customer because it has met/exceede customer expectations and have a good variety of factors that can be trusted/reliable

Keywords: Service Quality, Innovation, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty