

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SATISFACTION* DAN
TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTAURANT
NOODLE HOUSE SURABAYA**



**OLEH:
STEPHANIE CHENDRA
3103006122**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SATISFACTION*, DAN
TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTAURANT
NOODLE HOUSE SURABAYA**

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh gelar sarjana ekonomi

Jurusan Manajemen

Oleh:

STEPHANIE CHENDRA

3103006122

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2010

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SATISFACTION* DAN
TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTAURANT
NOODLE HOUSE SURABAYA

OLEH:

STEPHANIE CHENDRA

3103006122

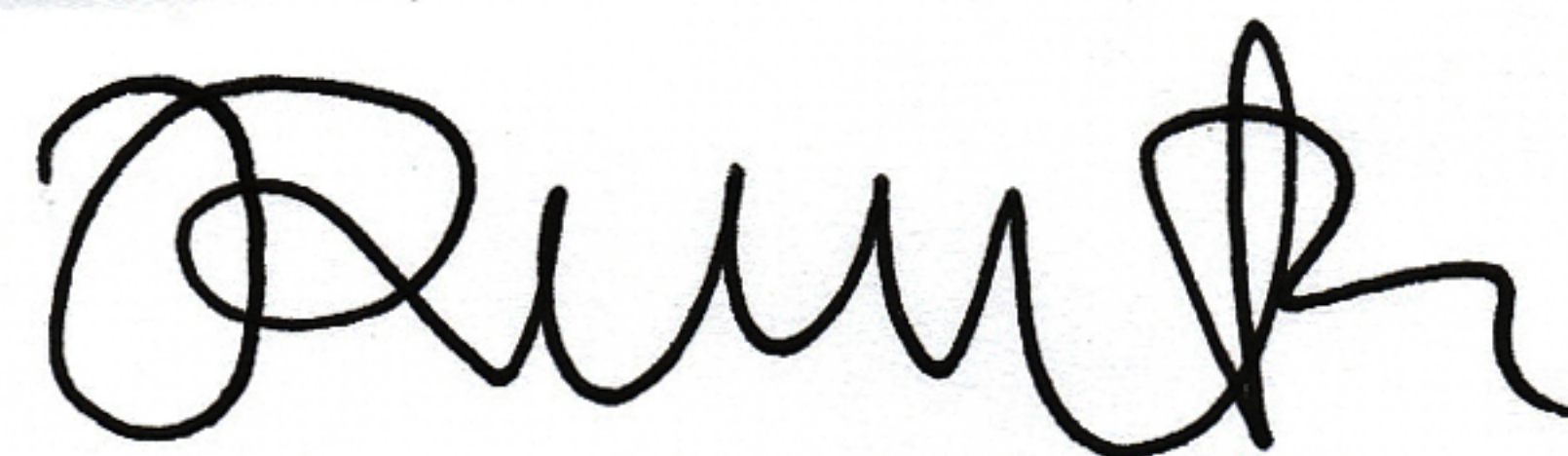
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI

PEMBIMBING I,



Licen Indahwati D., SE, M.Si

PEMBIMBING II,



Julius Runtu, SS., M.Si

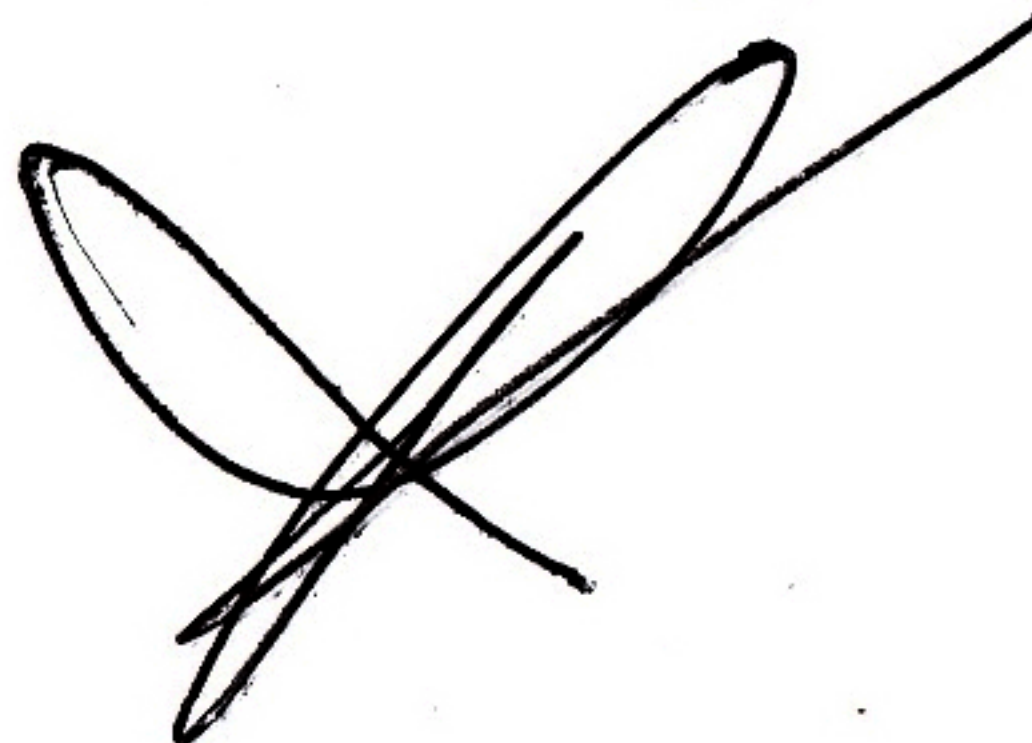
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Stephanie Chendra

NRP: 3103006122

Telah diuji pada tanggal: 5 Februari 2010 dan dinyatakan LULUS oleh:

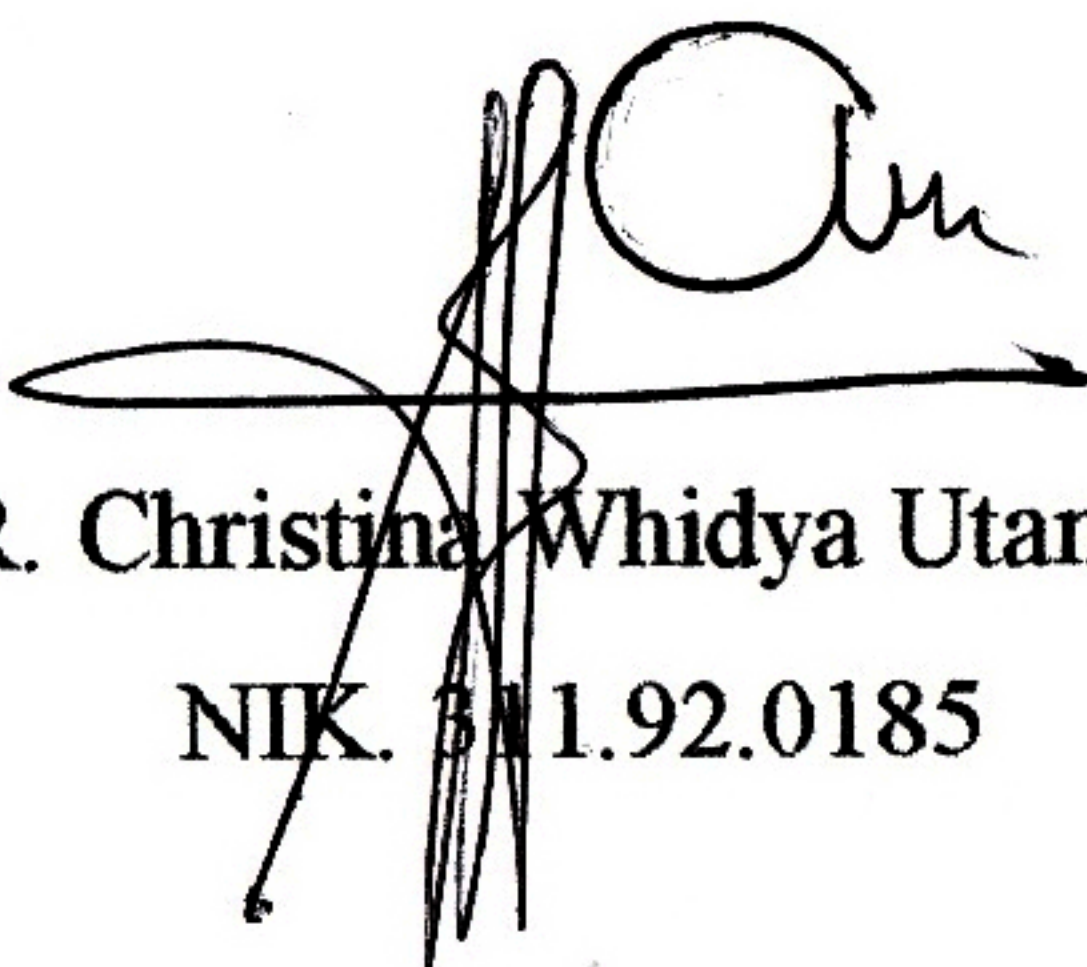
Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec., Julius Koesworo, MM
NIK. 311.89.0152

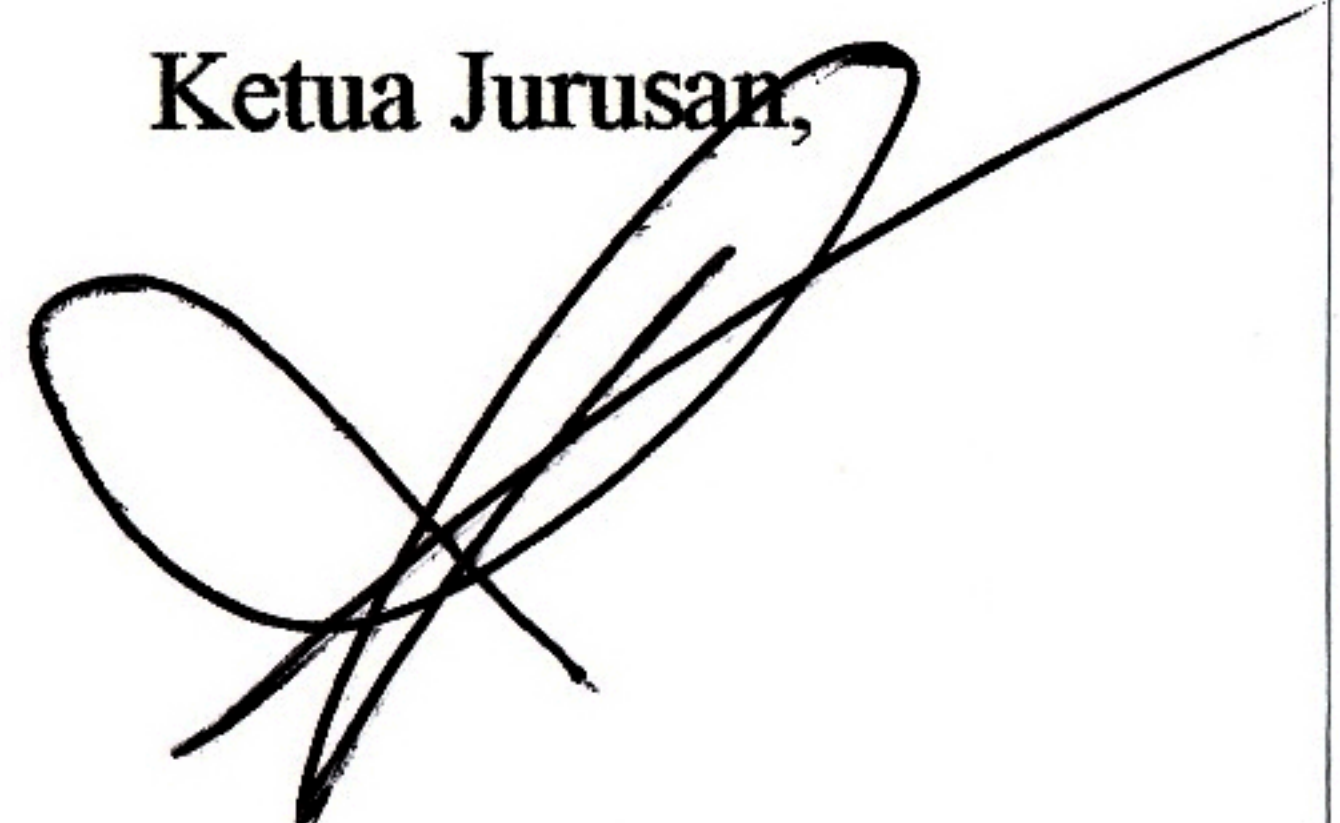
Mengetahui,

Dekan,



DR. Christina Whidya Utami, MM
NIK. 311.92.0185

Ketua Jurusan,



Drs. Ec., Julius Koesworo, MM
NIK. 311.89.0152

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stephanie Chendra

NRP : 3103006122

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Satisfaction* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Restaurant Noodle House Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sangsi yang akan diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian Pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Februari 2010

Yang menyatakan,



(Stephanie Chendra)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan-kesalahan mengingat keterbatasan kemampuan, waktu, serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan-bantuan baik berupa masukan-masukan yang membangun, rekomendasi serta dorongan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu DR. Christina Whidya Utami, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Julius Koesworo, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Julius Runtu, SS., M.Si selaku Sekretaris Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Elisabeth Supriharyati, SE, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

5. Ibu Licen Indahwati D., SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Julius Runtu, SS., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Ibu Herlina Yoka Roida, SE., M.Comm selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bantuan secara moril kepada peneliti.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
8. Seluruh petugas perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
9. Opa dan oma, papa dan mama, kakak dan adik, serta seluruh keluarga yang telah dengan sabar dan setia dalam memberikan dukungan dan bantuan, baik materi maupun semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
10. Teman-teman dan kepada semua pihak yang tidak mungkin saya tuliskan satu per satu, yang telah memberikan bantuan secara moril kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

Surabaya, Januari 2010

Penulis,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Jasa.....	8
a. Pengertian Jasa.....	8
b. Karakteristik Jasa.....	8
c. Kategori Bauran Jasa.....	12
2.2.2 <i>Service Quality</i>	13
a. Pengertian <i>Service Quality</i>	13
b. Dimensi <i>Service Quality</i>	14
2.2.3 <i>Satisfaction</i>	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.2.4 <i>Trust</i>	19
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	20

a. Pengetian Loyalitas Pelanggan.....	20
b. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2.6 Hubungan <i>service quality</i> dengan <i>satisfaction</i>	25
2.2.7 Hubungan <i>service quality</i> dengan loyalitas pelanggan.....	27
2.2.8 Hubungan <i>service quality</i> dengan <i>trust</i>	27
2.2.9 Hubungan <i>satisfaction</i> dengan loyalitas pelanggan.....	28
2.2.10 Hubungan <i>trust</i> dengan loyalitas pelanggan.....	29
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Identifikasi Variabel.....	31
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	35
3.5 Pengukuran Variabel.....	36
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.7.1 Populasi.....	37
3.7.2 Sampel.....	37
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	39
3.8.2 Prosedur Pengujian Hipotesis.....	39
3.8.2.1. Prosedur Pengujian H1 dan H3.....	40
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	40

2. Uji t.....	40
3.8.2.2. Prosedur Pengujian H2, H4, dan H5.....	42
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
2. Uji f.....	42
3. Uji t.....	43
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Karakteristik Responden.....	45
4.2 Uji Kualitas Data.....	49
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	51
4.3.1. Hasil Pengujian Hipotesis H1 dan H3.....	51
1. Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	51
2. Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	54
4.3.2. Hasil Pengujian Hipotesis H2, H4 dan H5.....	58
4.4 Pembahasan.....	65
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	7
3.7. Tabel Kurva Interval.....	38
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	47
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
4.5. Uji Validitas Alat Ukur.....	50
4.6. Uji Reliabilitas dengan <i>Cronbach's Alpha</i>	51
4.7. Hasil Pengujian H1.....	52
4.8. Hasil Pengujian H3.....	55
4.9. Hasil Perhitungan Hipotesis H2, H4 & H5.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
2.3. Kerangka Konseptual.....	30
4.1. Kurva Uji t Hipótesis 1.....	54
4.2. Kurva Uji t Hipótesis 3.....	57
4.3. Kurva Uji F Hipótesis H2, H4 & H5.....	62
4.4. Kurva Uji t Hipótesis H2, H4 & H5.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor:

1. Kuesioner
2. Hasil Pengisian Kuesioner
3. Karakteristik Responden
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Regresi *Service Quality* terhadap *Satisfaction*
7. Regresi *Service Quality* terhadap *Trust*
8. Regresi *Service Quality*, *Satisfaction* dan *Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan
9. Interval Nilai Koefisien Korelasi Dan Kekuatan Hubungan
10. Tabel Distribusi t
11. Tabel Distribusi F (0.01 dan 0.05)

ABSTRAKSI

Analisis Pengaruh Service Quality, Satisfaction, dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Restaurant Noodle House Surabaya Stephanie Chendra

Saat ini perkembangan dunia bisnis dalam bidang makanan semakin bertumbuh pesat. Oleh karena itu perusahaan harus mempunyai kemampuan untuk menghadapi lingkungan yang serba dinamis dengan lebih berorientasi pada pelanggan dimana setiap orang memiliki selera yang berbeda-beda dan mudah berubah dari waktu ke waktu.. Dengan adanya fenomena tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *satisfaction* dan *trust* terhadap loyalitas pelanggan di Restaurant Noodle House Surabaya.

Penelitian ini dilakukan pada 100 responden konsumen Restaurant Noodle House Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan jenis *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu responden yang pernah makan di Restaurant Noodle House Surabaya minimum sekali dalam dua bulan terakhir, berusia ≥ 17 tahun dan bertempat tinggal di Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1 yaitu, ada pengaruh yang signifikan antara *service quality* dengan *satisfaction* di Restaurant Noodle House Surabaya terbukti benar. Hipotesis 2 yaitu, ada pengaruh yang signifikan antara *service quality* dengan loyalitas pelanggan di Restaurant Noodle House Surabaya terbukti benar. Hipotesis 3 yaitu, ada pengaruh yang signifikan antara *service quality* dengan *trust* di Restaurant Noodle House Surabaya terbukti benar. Hipotesis 4 yaitu, ada pengaruh yang signifikan antara *satisfaction* dengan loyalitas pelanggan di Restaurant Noodle House Surabaya terbukti benar. Demikian pula hipotesis 5 yaitu, ada pengaruh yang signifikan antara *trust* dengan loyalitas pelanggan di Restaurant Noodle House Surabaya terbukti benar.

Kata kunci: *service quality*, *trust*, *satisfaction* dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Analysis Of The Influence Of Service Quality, Satisfaction, And Trust On
Customer Loyalty In The Restaurant Noodle House Surabaya
Stephanie Chendra

Today, food and beverages business develop very rapidly in Indonesia. Therefore, companies must have competence to facing a dynamic-paced environment with more customer oriented, where each person have different taste and easily to change from the time to time. Related of this phenomenon, this research was held to analyze the influence of service quality, satisfaction and trust to the customer's loyalty in Noodle House Restaurant Surabaya.

This research was conducted on 100 respondents consumers Noodle House Restaurant Surabaya. Sampling technique used was non-probability sampling, using purposive sampling, which the sample selection based on certain considerations, The selected respondents were customers who had eaten at Noodle House Restaurant Surabaya least once in the last two months, age older than 17 years old and living in Surabaya. Data analysis techniques used are simple Linear Regression Analysis and Multiple hypothesis testing using t test and F test.

The results showed that the first hypothesis which, there is significant influence between service quality with satisfaction at the Noodle House Restaurant Surabaya proven true. Second Hypothesis that there is a significant influence of service quality with customer loyalty in the Noodle House Restaurant Surabaya proved correct. Third Hypothesis that there is a significant influence of service quality with trust in the Noodle House Restaurant Surabaya proven true. Fourth Hypothesis that there is significant influence between satisfaction with customer loyalty in the Noodle House Restaurant Surabaya proved correct. Similarly, fifth hypothesis that there is significant influence between the trust with customer loyalty in the Noodle House Restaurant Surabaya proved correct.

Keywords: service quality, satisfaction, trust and customer loyalty