

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HYPERMART
CIPUTRA WORLD SURABAYA



OLEH:

CHRISTIAN SENTOSO JAP

3103009072

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN HYPERMART CIPUTRA WORLD
SURABAYA

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

OLEH:
Christian Sentoso Jap
3103009072

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HYPERMART
CIPUTRA WORLD SURABAYA

Oleh:

Christian Sentoso Jap
3103009072

Telah Disetujui dan Diterima untuk Sidang Akhir

Pembimbing,



Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM

Tanggal: 13/9/2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Christian Sentoso Jap NRP 3103009072
Telah diuji pada tanggal 27 September 2013 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



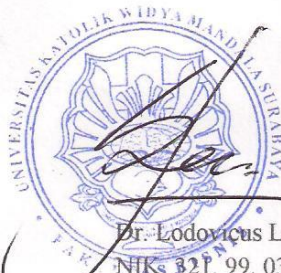
FN Hendro Susanto, SE., MM

NIK: 311.99.0365

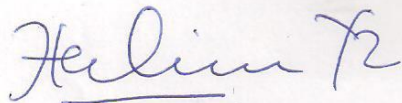
Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovikus Lasdi, SE., MM
NIKs 321. 99. 0370



Herlina Yoka Roida M.Com., SE
NIK. 311. 99.0362

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Sentoso Jap

NRP : 3103009072

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan *Hypermart* Ciputra World Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah **ASLI** karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis 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 undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 13/9/2013

Yang Menyatakan,



(Christian Sentoso Jap)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Herlina Y.Roida, SE, M.Com., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan di tengah-tengah kesibukan yang padat.
4. Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan di tengah-tengah kesibukan yang padat.
5. Para dosen pendidik semua mata kuliah yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Kedua orang tua dan saudaraku yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Semua sahabat, teman, dan pihak lain yang telah memberikan bantuan dalam pengisian kuesioner, serta memberikan nasehat dan semangat sehingga memacu penulis untuk lebih giat mengerjakan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.	8
1.4 Manfaat Penelitian.	9
1.5 Sistematika Penulisan.	9
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Penelitian Terdahulu.	11
2.2 Landasan Teori.	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan.	13
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	19
2.3 Pengaruh Antar Variabel.	20
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2 Pengaruh Reliabilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3 Pengaruh Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan.....	21

2.3.4 Pengaruh Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.5 Pengaruh Empati dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.6 Pengaruh Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan..	24
2.4 Model Penelitian.	26
2.5 Hipotesis.	27

BAB 3: METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.	28
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.	28
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.	32
3.5 Pengukuran Variabel.	32
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.	33
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.	33
3.8 Teknik Analisis Data.	34
3.8.1 Uji normalitas.	35
3.8.2 Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.8.3 Prosedur Penerapan Structural Equation Modeling (SEM).	37

BAB 4: ANALISIS dan PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4.3 Analisis Data.....	54
4.3.1 Uji Normalitas.....	54
4.3.2 Uji Validitas.....	56
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	58

	Halaman
4.4 Persamaan Struktural.....	63
4.5 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	65
4.6 Uji Hipotesis.....	67
4.7 Pembahasan.....	70
4.7.1 Hubungan Antara Reliabilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	70
4.7.2 Hubungan Antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan.....	70
4.7.3 Hubungan Antara Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan.....	72
4.7.4 Hubungan Antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan.....	73
4.7.5 Hubungan Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan.....	73
4.7.6 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	74
 BAB 5: SIMPULAN dan SARAN	
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
 DAFTAR KEPUSTAKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor:	Halaman
2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	11
3.1. Ukuran Kecocokan Mutlak.	39
3.2. Ukuran Kecocokan Inkrimental.	40
3.3. Ukuran Kecocokan Parsimoni.	41
4.1. Frekuensi Belanja 6 Bulan Terakhir	43
4.2. Jenis Kelamin.....	44
4.3. Usia.....	44
4.4. Kelompok Interval Penelitian.....	45
4.5. Nilai Mean dan Standar Deviasi Indikator dan Variabel Reliabilitas.....	46
4.6. Nilai Mean dan Standar Deviasi Indikator dan Variabel Daya Tanggap.....	47
4.7. Nilai Mean dan Standar Deviasi Indikator dan Variabel Jaminan.....	48
4.8. Nilai Mean dan Standar Deviasi Indikator dan Variabel Empati.....	49
4.9. Nilai Mean dan Standar Deviasi Indikator dan Variabel Bukti Fisik.....	50
4.10. Nilai Mean dan Standar Deviasi Indikator dan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.11. Nilai Mean dan Standar Deviasi Indikator dan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	53
4.12. Hasil Uji Normalitas Multivariat.....	54
4.13. Hasil Uji Normalitas Univariat.....	55
4.14. Hasil Uji Validitas.....	57
4.15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reliabilitas.....	58
4.16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap.....	59

Nomor	Halaman
4.17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Jaminan.....	59
4.18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Empati.....	58
4.19. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik.....	60
4.20. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.21. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	61
4.22. Indeks Kesesuaian Model Struktural.....	65
4.23. Hasil Uji Hipotesis.....	67

DAFTAR GAMBAR

Nomor:	Halaman
2.1. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	25
2.2. Model Penelitian.	26

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor:

1. Kuesioner
2. Karakteristik Responden
3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
4. Output Normalitas
5. Output SEM
6. Output Gambar

ABSTRAK

Perkembangan ritel modern yang makin menjamur, membuat para pemilik bisnis ritel mengantisipasi persaingan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan *Hypermart* Ciputra World Surabaya, dan untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Hypermart* Ciputra World Surabaya.

Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive* sampling. Karakteristik sampel yang dipakai adalah pelanggan dari *Hypermart* Ciputra World Surabaya, minimal berusia 17 tahun keatas, dan pernah berbelanja di *Hypermart* Ciputra World Surabaya, minimum tiga kali dalam 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) melalui program LISREL 8.70. Temuan yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa reliabilitas, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Growing modern retail developments mushroomed, making the retail business owners anticipate competition. This study aims to determine Reliabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible against Customer Satisfaction Hypermart Ciputra World Surabaya, and to determine Customer Satisfaction to Customer Loyalty Hypermart Ciputra World Surabaya.

Sample of 150 respondents who used the sampling technique used is purposive sampling. Characteristics of the samples used are customers of Hypermart Ciputra World Surabaya, at least 17 years of age, and never shopped at Hypermart Ciputra World Surabaya, minimum three times in the last 6 months. This study uses analytical SEM (Structural Equation Modeling) program through LISREL 8.70. The findings of this study show that the reliability, assurance, empathy, tangible of a positive impact on customer satisfaction and customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, where as no influence responsiveness to customer satisfaction.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*