



**ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Toko Retail Handphone Topsell Mojokerto)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

ARISTA DWI LESTARI

NPM. 21501081324



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGAM STUDI MANAJEMEN**

2020

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen, 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan sampel yang di ambil sesuai karakteristik yang telah ditentukan pada pelanggan yang ada di Topsell Mojokerto, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan mampu memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

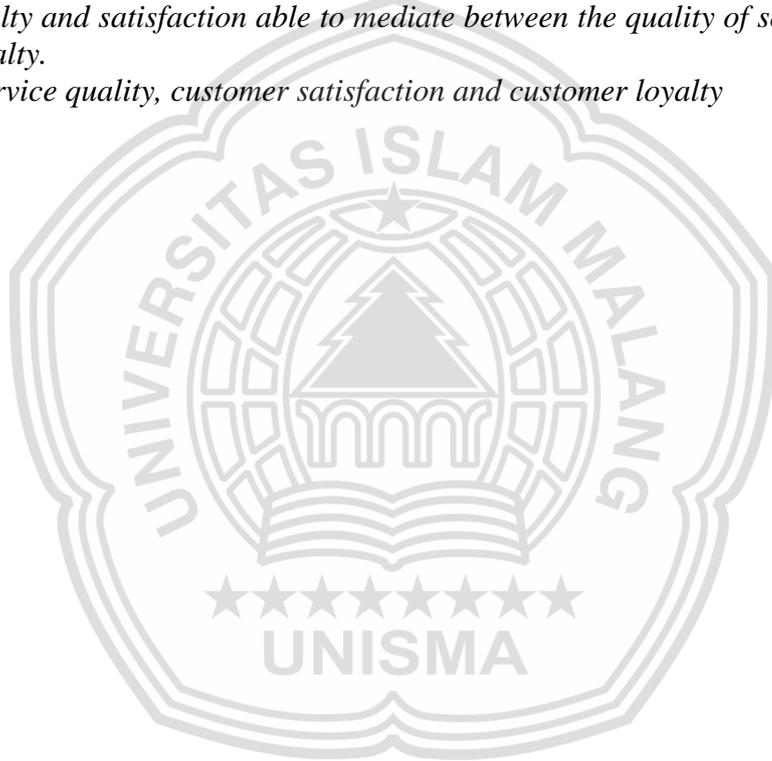


ABSTRACT

The purpose of this research are: 1) To determine the effect of service quality on customer loyalty, 2) To determine the effect of service quality on customer satisfaction, 3) To determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty, 4) To determine the effect of service quality on customer loyalty through satisfaction customer.

By using a sample taken according to the characteristics that have been determined on customers in Topsell Mojokerto, the results of this study indicate that there is a significant influence between service quality on customer satisfaction, service quality on customer loyalty, customer satisfaction on customer loyalty and satisfaction able to mediate between the quality of service to consumer loyalty.

Keywords: service quality, customer satisfaction and customer loyalty



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi perubahan perilaku di segala aspek kehidupan. Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah teknologi IT, khususnya handphone sebagai sarana yang digunakan untuk membantu memudahkan segala aktivitas manusia membuat handphone semakin banyak di cari dan menyebabkan permintaan handphone semakin tinggi. Seiring dengan perkembangan zaman di Indonesia yang sangat pesat, para pelaku bisnis terus melakukan inovasi untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen salah satunya dengan menciptakan sebuah bisnis ritel. Melihat kondisi tersebut para pelaku bisnis ritel akhirnya mengambil peluang dengan membangun toko-toko ritel handphone untuk memenuhi permintaan para konsumen. Menurut Badan Pusat Statistik lima tahun terakhir, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh rumah tangga di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat. Persentase penduduk yang menggunakan telepon selular terus mengalami peningkatan, hingga pada tahun 2017 mencapai 59,59 persen. Pertumbuhan penggunaan telepon selular ini diikuti pula oleh pertumbuhan kepemilikan komputer dan kepemilikan akses internet dalam rumah tangga yang mencapai angka 19,11 persen untuk kepemilikan komputer dan 57,33 persen untuk kepemilikan akses internet

dalam rumah tangga. Penggunaan internet juga mengalami peningkatan selama kurun waktu 2013—2017, yang ditunjukkan dari meningkatnya persentase penduduk yang mengakses internet pada tahun 2013 sekitar 14,90 persen menjadi 32,34 persen pada tahun 2017. Sebaliknya kepemilikan telepon tetap kabel dalam rumah tangga mengalami penurunan dari tahun ke tahun, pada tahun 2013 persentase rumah tangga yang memiliki/menguasai telepon kabel sekitar 6,00 persen, turun menjadi 3,23 persen pada tahun 2017. Pada tahun 2013, persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang pernah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir sekitar 14,90 persen dan meningkat menjadi 32,34 persen pada tahun 2017. Menurut Pudjianto, Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo), industri ritel di Indonesia terus mengalami pertumbuhan minimal sekitar 10 persen/ tahun, yang perputaran uangnya mencapai Rp. 115 triliun dengan 55 kategori, belum termasuk produk *fashion*. Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) mengklaim pertumbuhan industri ritel pada semester I 2018 sebesar 7-7,5%. Angka ini lebih besar dibandingkan pertumbuhan tahun lalu yang hanya sebesar 5%. Pengguna telepon seluler (ponsel) di tanah air mencapai 371,4 juta pengguna atau 142 persen dari total populasi sebanyak 262 juta jiwa. Artinya, rata-rata setiap penduduk memakai 1,4 telepon seluler karena satu orang terkadang menggunakan 2-3 kartu telepon seluler. Sementara kaum urban Indonesia mencapai 55 persen dari total populasi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya

lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingnya (Supranto, 2006).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulaimemikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono,2004:145).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler 2014: 150). Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan pada konsumen dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka konsumen tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas, namun apabila kinerja layanan melampaui harapan, maka konsumen akan merasa gembira dan sangat puas.

Tjiptono (2001:481), loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai pembelian ulang dapat merupakan hasil dominasi pasar oleh perusahaan yang berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternatif yang tersedia.

Menurut Kotler dan Keller (2012:146), loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku pelanggan beralih.

(Makarti , 2018) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* (studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa) menunjukkan bahwa bahwa kepuasan tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

Topsell merupakan toko retail *handphone* terbesar di Mojokerto, selain itu Topsell juga sudah memiliki beberapa cabang di Jawa Timur agar dapat menarik lebih banyak konsumen. Topsell menyediakan banyak merek *handphone* untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin tinggi tentang teknologi.

Penelitian ini memilih Topsell sebagai objek penelitian karena dianggap menjadi toko retail *handphone* yang memiliki perkembangan yang cukup pesat didunia teknologi. Maka dari itu judul dari penelitian ini adalah **“Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai variabel *intervening* terhadap loyalitas konsumen Topsell Mojokerto”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Topsell Mojokerto?
- b. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Topsell Mojokerto?
- c. Apakah Kepuasan berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen Topsell Mojokerto?
- d. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Topsell Mojokerto?

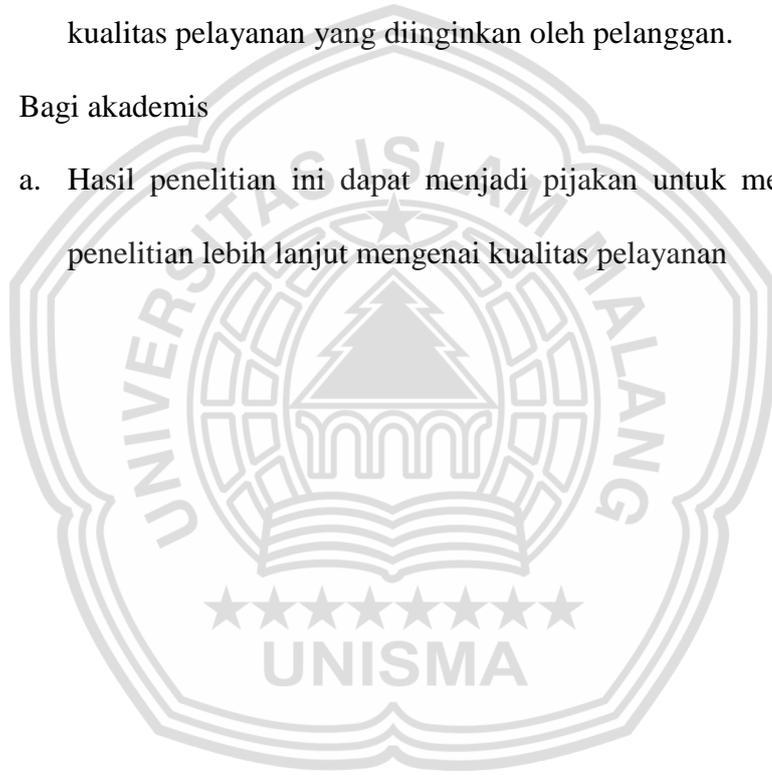
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Topsell Mojokerto
- b. Untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Topsell Mojokerto
- c. Untuk mengetahui apakah Kepuasan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Topsell Mojokerto
- d. Untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Topsell Mojokerto

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan
 - a. Dapat dijadikan tolak ukur penilaian kinerja pelayanan yang diberikan Topsell Mojokerto
 - b. Sebagai referensi bagi pihak Topsell Mojokerto dalam melakukan pengembangan-pengembangan yang menyangkut kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Bagi akademis
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi pijakan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai variabel *intervening* terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Keterbatasan

Pada penelitian ini telah mengusahakan dan melaksanakan penelitian sesuai prosedur ilmiah, namun demikian masih mempunyai keterbatasan diantaranya ialah :

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel Kualitas pelayanan,

kepuasan dan loyalitas konsumen.

2. Responden pada kuesioner menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian ini, dikarenakan terkadang jawaban responden tidak benar.

5.3 Saran

Beberapa keterbatasan dapat mempengaruhi hasil penelitian dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk penelitian selanjutnya. Beberapa saran dari hasil penelitian ini antara lain ialah:

1. Bagi perusahaan

Perusahaan atau Toko Retail *Handphone* Topsell di Mojokerto perlu mempertahankan kualitas pelayanannya karena itu menjadi sumber keberhasilan untuk bersaing dengan lawan bisnis.

2. Bagi peneliti berikutnya

Bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut disarankan untuk:

- a. Dapat menambah item pertanyaan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.
- b. Dapat menambah jumlah responden

DAFTAR PUSTAKA

- Azuar juliandi & Irfan, 2013, Metodologi penelitian kuantitatif. Citra PustakaMedia Perintis
- Anwar, Sanusi. 2011, Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- Dharmayanti, Diah. 2006, Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Manajemen Pemasaran
- Fandy, Tjiptono. 2014, Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta
- Griffin, jill. 2005. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam, 2007, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2006, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, Joseph F., et.al. 2010, Multivariate Data Analysis, 7th Edition. New York: Prentice Hall International, Inc.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2014, Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Juliandi, Azwar dan Irfan. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis. Bandung: Citapustaka Media Perintis
- Kotler, Keller. 2012, Marketing Management (Edisi 14e). Pearson : England
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, dan Keller. 2012, Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2014, *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, 2014, *:Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Lestari A 2019, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Larissa Aesthetic Center Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Apr 29;7(2).
- Meesala A 2018, Paul J. *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Jan 1;40:261-9
- Naumann and Kathleen Giel, 1995, *“Customer Satisfaction Measurement and Management”*, Cincinnati, Ohio: Thomas Executive Press
- Oliver, Sandra. 2007. *“Strategi Public Relations”*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Pratama EH, Santoso A, Girahani E 2019, Pengaruh Kualitas Layanan Pada Warung Internet I-Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kota Blitar. *Jimek: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*. Apr 1;1(2):179-88.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta
- Rutherford, R., 1993, *: Statistical Model For Causal Analysis*, John Wiley and Sons Inc, New York
- Supranto. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE
- Walker, G. P. ; Stockdale, C. R. ; Wales, W. J. ; Doyle, P. T. ; Dellow, D. W., 2001. *Effect of level of grain supplementation on milk production responses of dairy cows in mid-late lactation when grazing irrigated*



pastures high in paspalum (Paspalum dilatatum Poir.). Aust. J. Exp. Agric., 41 (1): 1-11

