



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Restoran Fast Food KFC)**

SKRIPSI

INDRA PRAMUDIYANTO

0910.111.044

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : **Indra Pramudiyanto**

NPM : **0910111044**

Tanggal : **23 Agustus 2013**

Tanda Tangan :



***IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION TO FORM
CUSTOMER LOYALTY***

(Study Case on KFC Fast Foof Restaurant)

By :

INDRA PRAMUDIYANTO

Abstract

This study was conducted to determine whether the service quality affects customer satisfaction and loyalty in the fast food restaurant KFC. Respondents in the study were students active force UPN Veteran Jakarta from 2010 to 2012. Obtained a total sample of 100 students. The analysis technique used is the Path or path analysis and hypothesis testing using a significance to the 5% level of confidence. The results showed that the quality of service and customer satisfaction has a significant impact on customer loyalty, directly or indirectly.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Restoran Fast Food KFC)**

Oleh :

INDRA PRAMUDIYANTO

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan di restoran fast food KFC. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa aktif UPN Veteran Jakarta angkatan 2010 - 2012. Diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa. Teknik analisis yang digunakan adalah Path atau analisa jalur dan uji hipotesis menggunakan signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, secara langsung maupun tidak langsung.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

**PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Pramudiyanto
NPM : 0910.111.044
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMBETUK LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS
RESTORAN FAST FOOD KFC)"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 23 Agustus 2013

Yang Menyatakan,



INDRA PRAMUDIYANTO



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Restoran Fast Food KFC)**

SKRIPSI

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

INDRA PRAMUDIYANTO

0910111044

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

2013

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Restoran Fast Food KFC)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

INDRA PRAMUDIYANTO

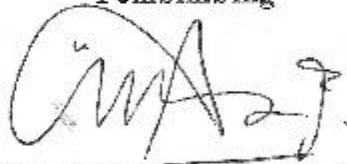
0910.111.044

Telah diperhatankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal : 5 September 2013

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



(Diana Tri Wardhani, SE, MM)

Jakarta, ~~17~~ Oktober..... 2013

**Mengetahui,
Ketua Program Studi S - 1 Manajemen**



(Drs. Nurmatias, MM)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*"Teruslah Menjadi Pribadi Yang Lebih Baik
Demi Masa Depan Yang Lebih Baik"*

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, kakak dan adik,
serta para sahabat yang telah mendukung dan membantu dengan baik
hingga terselesaikannya skripsi ini.*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Besar Muhammad SAW atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Fast Food KFC)”**.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Dr. Koesnardi Kardi, M.Sc, RCDS selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Dr. Erna Hernawati, SE, MM, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Drs. Nurmatias, MM selaku Kepala Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Diana Tri Wardhani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan penelitian ini.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan banyak ilmu yang tak ternilai harganya dari awal hingga saat ini.
6. Kedua orang tua yang tidak henti – hentinya memberi dukungan secara moral maupun material selama proses penulisan skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih juga tidak lupa khususnya pada Ernes Novriyanti yang telah mendukung dan memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman – teman angkatan 2009 khususnya Gagah F. Ramadhan, Ari Setiawan, M. Zainudin, serta yang lainnya yang tidak bisa diucapkan satu persatu

9. Seluruh jajaran staf Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jakarta.

Disamping itu, Penulis menyadari dengan adanya keterbatasan ilmu pengetahuan dan sebagainya yang penulis miliki, maka penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya.

Jakarta, Agustus 2013

Penulis

Indra Pramudiyanto

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 18 Mei 1991 dari Bapak Marwiyanto & Ibu Endang Susilowati, penulis merupakan putra kedua dari tiga bersaudara. Tahun 2009 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Ciputat dan pada tahun 2009 melanjutkan kuliah di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis memilih Fakultas Ekonomi Program Studi S1 Manajemen. Selama mengikuti perkuliahan, penulis aktif dalam perkuliahan. Diantaranya menjadi seksi dokumentasi Himpunan Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen.

Pada tahun 2012 menjadi asisten dosen mata kuliah perencanaan pemasaran dan statistic di fakultas ekonomi UPN Veteran Jakarta. Dan menyelesaikan masa perkuliahannya dalam waktu 4 tahun.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Pernyataan Orisinalitas	ii
Abstrak	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Halaman Judul	vi
Pengesahan	vii
Persembahan	viii
Prakata	ix
Riwayat Hidup	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

I.1	Latar Belakang Penelitian	1
I.2	Perumusan Masalah	5
I.3	Tujuan Penelitian	5
I.4	Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1.	Hasil Penelitian Terdahulu	7
II.2.	Landasan Teori	11
II.2.1	Kualitas Layanan	11
II.2.2	Kepuasan Pelanggan	12
II.2.3	Loyalitas Konsumen	14
II.3	Pengembangan Hipotesis	16
II.4	Kerangka Pemikiran	18

BAB III METODE PENELITIAN

III.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
III.1.1	Definisi Operasional	19
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	20
III.2.	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	21
III.2.1	Populasi.....	21
III.2.2	Sampel.....	21
III.3.	Metode Pengumpulan Data dan Sampel	22
III.3.1	Jenis Data	22
III.3.2	Sumber Data.....	23
III.3.3	Pengumpulan Data	23
III.4.	Metode Analisis dan Uji Hipotesisi	26
III.4.1	Metode Analisis	27
III.4.2	Uji Hipotesis	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian	30
IV.1.1.	Sejarah	30
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	31
IV.3.	Analisis data dan Uji Hipotesis	33
IV.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	33
IV.3.2.	Uji Analisa Jalur (Path).....	38
IV.3.3.	Pengujian Hipoteis	39
IV.3.3.1	Uji Hipotesis Analisa Jalur (Path).....	39
IV.3.3.2	Koefisien Determinasi (R ²) Sub-Struktur 1	40
IV.3.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²) Sub-Struktur 2	43
IV.3.4.	Pembahasan	46

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

V.1	Simpulan	48
V.2	Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4.2	Intensitas Pembelian Responden Dalam 1 Bulan	31
Tabel 4.3	Angkatan Responden	32
Tabel 4.4	Case Processing Summary	33
Tabel 4.5	Reliability Statistics	33
Tabel 4.6	Item-Total Statistics	34
Tabel 4.7	Case Processing Summary	35
Tabel 4.8	Reliability Statistics	35
Tabel 4.9	Item-Total Statistics	36
Tabel 4.10	Case Processing Summary	36
Tabel 4.11	Reliability Statistics	37
Tabel 4.12	Item-Total Statistics	37
Tabel 4.13	Coefficients Model 1 Sub-Struktur 1	39
Tabel 4.14	Summary Model 1 Sub-Struktur 1	40
Tabel 4.15	Anova Model 2	41
Tabel 4.16	Coefficients Model 2- Sub-Struktur 2	42
Tabel 4.17	Summary Model 2-Sub-Struktur 2	43
Tabel 4.18	Rangkuman Dekomposisi Dari Koefisien Jalur Antara Kualitas Layanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y2) secara Langsung Maupun Tidak Langsung	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hubungan Sub-Struktur X terhadap Y1	39
Gambar 4.2 Hubungan Sub-Struktur 1 Variabel X terhadap Y1	40
Gambar 4.3 Hubungan Sub-Struktur X dan Y1 terhadap Y2	41
Gambar 4.4 Hubungan Kausal Empiris Sub-Struktur 2 Variabel X dan Y1 terhadap Y2	44
Gambar 4.5 Hubungan Kausal Empiris Variabel X dan Y1 terhadap Y2	44