



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN WARUNG PASTA KEMANG
JAKARTA SELATAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

SARAH OKTAVIANI

1110111127

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN WARUNG PASTA KEMANG
JAKARTA SELATAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

SARAH OKTAVIANI

1110111127

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sarah Oktaviani

NRP : 1110111127

Tanggal : 3 Juli 2015

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Juli 2015

Yang Menyatakan,



Sarah Oktaviani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sarah Oktaviani
NRP : 1110111127
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen

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:

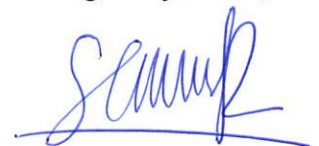
“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG PASTA KEMANG JAKARTA SELATAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/ 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.

Di buat di : Jakarta
Pada Tanggal : 3 Juli 2015

Yang menyatakan,




Sarah Oktaviani

PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :

Nama : Sarah Oktaviani
NRP : 1110111127
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Pasta Kemang Jakarta Selatan Melalui Kepuasan Pelanggan


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Drs. Nobelsol, M.M.
Ketua Penguji


Yuliniar, S.E., M.M.
Penguji I


Diana Triwardhani, SE, MM.
Penguji II/Pembimbing


Dr. Erna Hernawan, Ak., CPMA., CA.
Dekan


Drs. Nurmatias, M.M.
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 3 Juli 2015

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN WARUNG PASTA KEMANG JAKARTA SELATAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

Sarah Oktaviani

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya kontribusi yang diajukan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Pasta Kemang Jakarta Selatan Melalui Kepuasan Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian, mengkonsumsi, mendapatkan pelayanan dan merasakan fasilitas di Warung Pasta Kemang Jakarta Selatan dengan sampel 100 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *sampling purposive*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Jalur (Path) dan diperoleh hasil besarnya koefisien pengaruh langsung Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen sebesar 0,720 sedangkan besarnya koefisien pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen yaitu 0,855. Oleh karena itu koefisien pengaruh langsung lebih besar dari koefisien pengaruh tidak langsung.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY
WARUNG PASTA KEMANG IN SOUTH JAKARTA THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION***

Sarah Oktaviani

Abstract

This study was conducted to examine 'the magnitude of the contribution proposed by the coefficient lines at each track diagram of causal relationships between variables on Customer Loyalty Service Quality Warung Pasta Kemang, South Jakarta Through Customer Satisfaction. The population in this study is that consumers who've made a purchase, consume, obtain the services and facilities at Warung Pasta feel Kemang, South Jakarta with a sample of 100 people. Sampling technique using a Probability Sampling Simple Random Sampling technique. The analysis technique used is the analysis Path (Path) and the obtained results of the coefficient of direct influence Quality of Service and Customer Satisfaction at 0.720 while the coefficient of indirect influence on the Service Quality of Customer Loyalty through Customer Satisfaction is 0.855. Therefore the direct influence coefficient greater than the coefficient of indirect influence

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat serta karunia-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan. Judul yang penulis pilih dalam penelitian ini yang sudah dilaksanakan sejak februari 2015 adalah Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Pasta Kemang, Jakarta Selatan Melalui Kepuasan Pelanggan. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, AK., CPMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jakarta dan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Nurmatias, M.M. selaku Ka. Prodi S1 Manajemen serta Ibu Diana Triwardhani SE,MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan, kritik dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta ibu, bapak dan adik saya serta keluarga besar lainnya yang tak henti memberikan semangat dan memanjatkan doa. Penulis juga tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada sahabat dan teman-teman S1 manajemen 2011 Claudya Regina Manangka, Mila Muthoharoh, Wiwin Apriyani, Raisya Alyani, Nita Rosmawati, Muliadi, Ifadhla Anzella, yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian serta memberi semangat. Harapan penulis, semoga penelitian ini bermanfaat.

Jakarta, 3 Juli 2015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
II.2 Landasan Teori	9
II.3 Pengembangan Hipotesis	20
II.4 Kerangka Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
III.2 Penentuan Populasi Dan Sampel	26
III.3 Teknik Pengumpulan Data	27
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	35
IV.2 Deskripsi Data Responden	36
IV.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	40
IV.4 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	44
IV.5 Hasil dan Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	55
V.1 Kesimpulan	55
V.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matrik Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2	Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	17
Tabel 3	Variabel Operasional	26
Tabel 4	Skala Likert	29
Tabel 5	Kisi-Kisi Instrumen	29
Tabel 6	Tingkat Reliabilitas	31
Tabel 7	Karakteristik Responden Menurut Usia	37
Tabel 8	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 9	Frekuensi Pernah Berkunjung	38
Tabel 10	Deskripsi Data Penelitian	38
Tabel 11	Butir Kuesioner 1-20 (Kualitas Layanan)	39
Tabel 12	Butir Kuesioner 21-40 (Kepuasan Pelanggan)	40
Tabel 13	Butir Kuesioner 41-46 (Loyalitas Pelanggan)	40
Tabel 14	<i>Case Processing Summary</i>	41
Tabel 15	<i>Item Total Statistics</i>	43
Tabel 16	<i>Case Processing Summary</i>	43
Tabel 17	<i>Item Total Statistics</i>	43
Tabel 18	<i>Case Processing Summary</i>	44
Tabel 19	<i>Item Total Statistics</i>	44
Tabel 20	<i>Reliability Statistics</i>	45
Tabel 21	<i>Reliability Statistics</i>	45
Tabel 22	<i>Reliability Statistics</i>	46
Tabel 23	<i>Tests Of Normality</i>	46
Tabel 24	ANOVA <i>Linierity</i> Kualitas Layanan	48
Tabel 25	ANOVA <i>Linierity</i> Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 26	ANOVA <i>Linierity</i> Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 27	<i>Coeficients Model 1</i> Sub Summary Sub Struktural 1	51
Tabel 28	<i>Summary Model 1</i> Sub Struktura 1	51
Tabel 29	<i>Coefficients Model 2</i> Sub-struktural 2	53
Tabel 30	<i>Summary Model 2</i> Sub-struktural 2	54
Tabel 31	Pengaruh Kausal Antar Variabel penelitian	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kondisi Sektor Jasa Restoran di Indonesia	1
Gambar 2	Pertumbuhan Ekonomi Sisi Produksi	2
Gambar 3	Model Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 4	Model Loyalitas Pelanggan	18
Gambar 5	Kerangka pemikiran	24
Gambar 6	Hubungan X Terhadap Y Dan Z	34
Gambar 7	Hubungan Sub-struktural 1 X Terhadap Y	34
Gambar 8	Hubungan Sub-struktural 2 X dan Y Terhadap Z	34
Gambar 9	Grafik Normalitas	50
Gambar 10	Hubungan X Terhadap Y dan Z	50
Gambar 11	Hubungan Sub-struktural 1 Variabel X Terhadap Y	51
Gambar 12	Hubungan Kausal Empiris Sub-struktural 1 X Terhadap Y	51
Gambar 13	Hubungan Sub-struktural 2 X dan Y Terhadap Z	51
Gambar 14	Hubungan Kausal Empiris Sub-struktural 2 Variabel X dan Y Terhadap Y	54
Gambar 15	Hubungan Kasual Empiris X Terhadap Y dan Z	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Data 30 responden
- Lampiran 4 Hasil Output Uji Validitas Dan Realibilitas
- Lampiran 5 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 7 Data 100 Responden
- Lampiran 8 Hasil Output Uji Normalitas
- Lampiran 9 Hasil Output Uji Linearitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Jalur Sub-Struktural 1
- Lampiran 11 Hasil Output Uji Sub-Struktural 2
- Lampiran 12 Tabel Distribusi T
- Lampiran 13 Tabel R
- Lampiran 14 Surat Riset