

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SALON DAN INTERNET
SERVICE PROVIDER DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1) Pada
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

RETNO AYU DESTANTI

NPM : 06 03 16172

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
SEPTEMBER, 2010**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SALON DAN INTERNET SERVICE
PROVIDER (ISP) DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Retno Ayu Destanti

NIM: 06 03 16172

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Fandy Tjiptono, SE., M.Com.

Tanggal, 16 September 2010

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SALON DAN INTERNET
SERVICE PROVIDER DI YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Retno Ayu Destanti

NPM : 06 03 16172

Telah dipertahankan didepan panitia pada tanggal 8 Oktober 2010

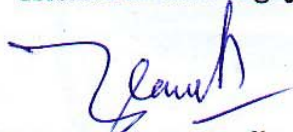
Dan dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat

Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

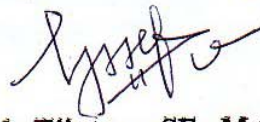
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



EF. Slamet S Sarwono, Dr., MBA.

Anggota Panitia Penguji



Fandy Tjiptono, SE., M.Com.



D.Koeshartono, Drs., MM.

Yogyakarta, 8 Oktober 2010

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, MT.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DA LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SALON DAN INTERNET SEI PROVIDER (ISP) DI YOGYAKARTA

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/ catatan kaki/ daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 September 2010

Yang menyatakan,



RETNO AYU DESTANTI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang selalu memberkati penulis dalam proses skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Jasa Salon dan Internet Service Provider (ISP) di Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini penulis dibantu dan didukung oleh banyak pihak. Penulis menyadari bahwa banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk waktu, dana, perhatian, doa dan bimbingan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yesus Kristus, yang selalu mendampingi dan membimbing penulis setiap saat, terutama selama pelaksanaan skripsi hingga laporan ini selesai.
2. Bpk. Fandy Tjiptono, S.E., M.Com, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, selalu membimbing, membantu, dan mendampingi penulis selama penyusunan laporan skripsi.
3. Semua dosen pengajar di fakultas ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis kuliah di Atma Jaya. Seluruh staff Tata Usaha yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi.

4. Bapak dan Ibu tersayang yang telah memberikan doa dan dukungannya baik secara moril dan materiil selama proses penulisan skripsi ini.
5. Kakek dan nenek yang di surga, yang telah memberikan doanya sehingga skripsi ini dapat selesaidengan baik.
6. Mbak Retno, bang Hani, dan Raditya yang selama ini telah memberi semangat dan doa selama penulisan skripsi kepada penulis.
7. Babahe Danar dan Om Ade yang telah memberi motivasi, bantuan, dan doa selama penulisan skripsi kepada penulis.
8. Filipus Wawan, *special person* yang selalu menemani, memberi semangat dan doa selama proses penulisan skripsi.
9. Keluarga besar Yu Iro yang selama ini telah memberi semangat dan doa selama penulisan skripsi kepada penulis.
10. Jeffry Mei Gamastra Runawang, Silvia Wijaya, Maya Anggraeni, dan Candra Gunawan yang telah meluangkan waktunya bagi peneliti untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga peneliti sangat terbantu dalam penulisan skripsi ini. Kalian tidak akan terlupakan.
11. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman yang selalu mendukung dan menemani penulis selama ini. Sekali lagi penulis minta maaf, karena tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu,

penulis mengharapkan kritik dan saran demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua yang membaca. God Bless You.

Yogyakarta, 16 September 2010

Penulis,

Retno Ayu Destanti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan dan Lingkup Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

PENELITIAN.....	9
2.1. Jasa.....	9
2.1.1 Konsep Jasa.....	9
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	11
2.1.4 Pemasaran Jasa.....	13
2.2. Kualitas Layanan.....	14
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.2.3 Model Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan.....	19
2.2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	20
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.1 KonsepKepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4. Loyalitas Pelanggan.....	27
2.5. Riset Terdahulu.....	29
2.6. Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Lingkup Penelitian	43

3.2.1 Lokasi, Subjek dan Objek Penelitian.....	43
3.2 Metode Sampling.....	44
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4 Definisi Operasional.....	46
3.4.1 Variabel Penelitian.....	46
3.5 Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
3.5.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.6 Metode Analisis Data.....	51
3.6.1 Alat Analisis.....	51
3.6.2 Metode Analisis.....	51
3.6.3 Uji T.....	53
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	53
4.1. Pengujian Instrumen.....	54
4.2. Profil Responden.....	58
4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen....	63
4.4 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Pembelian Ulang dan WOM.....	65
4.5 Perbandingan Antara Layanan Salon Dan Internet Service Provider (ISP).....	72

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	74
4.6.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.6.2 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif signifikan Terhadap Niat Pembelian Ulang.....	74
4.6.3 Kepuasan Konsumen Berpengaruh Positif signifikan Terhadap Niat Pembelian Ulang.....	76
4.6.4 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif signifikan Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	76
4.6.5 Kepuasan Konsumen Berpengaruh Positif signifikan Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	77
4.6.6 Adanya perbedaan kualitas interaksi, Kualitas lingkungan jasa, kualitas hasil, kualitas layanan, kepuasan konsumen, niat pembelian ulang, dan <i>word of mouth</i> antara jasa salon dan jasa ISP.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.1.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
5.1.2 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif signifikan	

Terhadap Niat Pembelian Ulang.....	79
5.1.3 Kepuasan konsumen Berpengaruh Positif signifikan	
Terhadap Niat Pembelian Ulang.....	80
5.1.4 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif signifikan	
Terhadap Word of Mouth.....	80
5.1.5 Kepuasan konsumen Berpengaruh Positif signifikan	
Terhadap Word of Mouth.....	81
5.1.6 Adanya perbedaan kualitas interaksi, kualitas lingkungan jasa, kualitas hasil, kepuasan konsumen dan tidak adanya perbedaan kualitas layanan, niat pembelian ulang dan word of mouth antara jasa salon dan Internet Service Provider (ISP).....	81
5.2 Implikasi Manajerial.....	82
5.3 Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Domestik Regional Bruto Jasa tahun 2006-2007.....	2
Tabel 2.1 Tipe-Tipe Klasifikasi Jasa.....	10
Tabel 2.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	18
Tabel 2.3 Definisi Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 2.4 Ringkasan Riset Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Penjabaran Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Alat Analisis Berdasarkan Hipotesis.....	51
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4.4 Usia Responden.....	59
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 4.6 Nama ISP yang Digunakan Responden.....	60
Tabel 4.7 Nama Salon yang Digunakan Responden.....	61
Tabel 4.8 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 4.9 Pengaruh Sikap, Perilaku, dan Keahlian Terhadap Kualitas Interaksi.....	65

Tabel 4.10 Pengaruh Ambient Conditions, Desain, dan Faktor-faktor Sosial

Terhadap Kualitas Lingkungan Jasa.....	66
Tabel 4.11 Pengaruh Waktu Tunggu, Faktor Fisik, dan Valence	
Terhadap Kualitas Hasil.....	67
Tabel 4.12 Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa	
Dan Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan.....	69
Tabel 4.13 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	
Terhadap Niat Pembelian Ulang.....	70
Tabel 4.14 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	
Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	71
Tabel 4.15 Perbandingan Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa,	
Kualitas Hasil, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen,	
Niat Pembelian Ulang,	
Dan <i>Word Of Mouth</i> antara Jasa Salon dan Jasa ISP	72
Tabel 4.16 Rangkuman Pengujian Hipotesis.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	16
Gambar 2.2 Model Hipotesis.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Mentah

Lampiran 3. Data Mentah Regresi

Lampiran 4. Output Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Output Analisis Regresi Sederhana

Lampiran 6. Output Analisis Regresi Berganda

Lampiran 7. Output Analisis Uji T

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SALON DAN INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP) DI YOGYAKARTA

Disusun oleh:
RETNO AYU DESTANTI

NIM : 06 03 16172

Dosen Pembimbing

Fandy Tjiptono, S.E., M.Com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan HSQM untuk dua konteks layanan yang berbeda dan menyelidiki lebih lanjut hubungan antara kualitas yang diukur dengan HSQM untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan survei, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan jasa salon dan Internet Service Provider di Yogyakarta. Beberapa variabel yang mempengaruhi kualitas layanan diteliti untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada jasa salon dan Internet Service Provider di Yogyakarta.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap *word of mouth*. Selain itu kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat pembelian ulang. Dan niat pembelian ulang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan