

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS TOKO PADA SWALAYAN PAMELLA 6 YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh :

Nama : Farida Suryani

Nomor Mahasiswa : 14311191

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS TOKO PADA SWALAYAN PAMELLA 6 YOGYAKARTA**

Ditulis Oleh :

Nama : Farida Suryani

Nomor Mahasiswa : 14311191

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 10 Januari 2017

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh,

Dosen Pembimbing



Anas Hidayat, Drs., M.B.A., Ph.d

HALAMAN BEBAS PLAGIALISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 10 Januari 2017

Penulis,



Farida Suryani

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS TOKO PADA SWALAYAN PAMELA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **FARIDA SURYANI**

Nomor Mahasiswa : **14311191**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 20 Februari 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.

Penguji : Albari, Drs., M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Kegagalan adalah Awal dari Kesuksesan, dan Berpikir Positif adalah sebuah proses bukan tujuan. Berpikir positif tidak menggantikan kehidupan nyata. Berpikir positif membuat hal-hal nyata dapat terjadi, hal-hal tidak akan terjadi sebaliknya”.

رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي

Artinya:

Ya Allah, ya Tuhanku lapangkanlah untukku dadaku, mudahkanlah untukku urusanku, uraikanlah simpul pengikat lisanku, agar mereka memahami perkataanku (QS. Thoha: 25-28).

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُوْلُهُ

ABSTRAKSI

Penelitian ini terkait dengan bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Toko. Dengan studi yang dilakukan pada Swalayan Pamella 6 Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berkunjung dan berbelanja di Swalayan Pamella 6 dan Responden dalam penelitian ini adalah 166 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dan datanya diolah dengan menggunakan SPSS 12.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama ada pengaruh signifikan dari Aspek Fisik terhadap kepuasan pelanggan, Kedua ada pengaruh signifikan dari Keandalan terhadap kepuasan pelanggan, Ketiga ada pengaruh signifikan dari interaksi pribadi terhadap kepuasan konsumen, Keempat ada pengaruh signifikan dari Pemecahan Masalah terhadap kepuasan pelanggan, Kelima ada pengaruh signifikan dari Kebijakan terhadap kepuasan pelanggan, dan keenam ada pengaruh signifikan dari Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Toko.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Toko.*

ABSTRACT

This study is concerned with how Influence Quality Service Customer Satisfaction, Customer Satisfaction How will the Store Loyalty. With a study conducted in Supermarkets Pamella 6 Yogyakarta. The population in this study are all Customer visited and shopped Supermarkets Pamella 6 Lean Chess and respondents in this study is 166 people. Data collection methods used were a questionnaire and the data were processed using SPSS 12.0. The results of this study indicate that, at first there was a significant influence on the Physical Aspects of customer satisfaction, Secondly there is a significant effect of Reliability to customer satisfaction, three have significant influence on the personal interaction to customer satisfaction, four no significant effect on the Troubleshooting towards customer satisfaction, Fifth exist significant influence on policy towards customer satisfaction, and the sixth is no significant effect of Customer satisfaction to Store Loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Store Loyalty*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan petunjuk, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Toko Pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar pendidikan sarjana sebagai Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, dan juga memberikan manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini baik bagi penulis maupun kepada pihak yang berkepentingan. Penulisan skripsi ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Ir. Harsoyo, M.sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Dr. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Anas Hidayat, Drs., M.B.A., Ph.d selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dan nasihat kepada penulis selama kegiatan penelitian ini berlangsung. Dengan bimbingan beliau, akhirnya penulis mampu belajar dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang senantiasa selalu memberikan ilmu dan wawasan, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan hingga saat ini.

6. Kepada seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dari berbagai divisi yang senantiasa melayani mahasiswa dengan baik.
7. Kepada seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang selalu memelihara fasilitas-fasilitas penunjang di kampus tercinta ini.
8. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada keduanya. Serta kepada Kak Noni dan Adek Dimas yang selalu mampu menjadi tempat beristirahat dan melepas penat yang luar biasa.
9. Jazzakillah khoiran katsiran kepada Sahabat sahabat saya Nidia, Eviana, Karsila, Melani, Iyank, Cindy, Sangadah, Khairil, Siti Arah, Lina, Jamilah, dan Wahyu sebagai tempat saya belajar arti kehidupan yang sebenarnya.
10. Teman-teman D3 FE UII dan S1 UII , terima kasih untuk kebersamaannya selama ini dalam perjuangan kita menggapai impian.
11. Serta ucapan terimakasih kepada semua pihak yang belum disebutkan di atas, yang telah berkenan meluangkan segenap tenaga dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga penulis membutuhkan saran dan kritik yang akan bermanfaat dalam melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini agar penulis dapat lebih maju lagi. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT. Berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Januari 2017

Penulis,

Farida Suryani