

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PRODUK WORKSHOP DI i. BizCOACH**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Surakarta

**Oleh:**

**NARLYNDA CAHYA RATNANINGSIH**

B 100 080 056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PRODUK WORKSHOP DI i. BizCOACH**

Yang ditulis oleh:

**NARLYNDA CAHYA RATNANINGSIH**  
B 100 080 056

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 2012

Pembimbing

( Ir. Hj. Irmawati, SE., M.Si )

Mengetahui,  
Dekan Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

( Dr. H. Triyono, SE., M.Si )

## **MOTTO**

*“Sesungguhnya shalatku, ibadatku, hidupku dan matiku  
hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam”  
(QS. Al An'aam: 162)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu  
kaum sampai kaum itu mengubah keadaan yang ada pada  
diri mereka sendiri”  
(QS. Ar Ra'd: 11)*

*“Sesungguhnya Allah telah menurunkan kepadamu ayat-  
ayat yang memberikan penerangan dan contoh-contoh dari  
orang-orang yang terdahulu sebelum kamu dan pelajaran  
bagi orang-orang yang bertaqwa”  
(QS. An Nuur: 34)*

*“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah  
sebaik-baik pelindung”  
(QS. Ali'Imron: 173)*

*“Jadikan sabar dan sholat sebagai penolongmu,  
Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”  
(QS. Al Baqarah: 153)*

*Be 100 % and Make All Happen  
(Coach Edwin Indarto)*

## **PERSEMBAHAN**

*Dengan Menyebut Nama Allah SWT  
Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang*

*“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah dia usahakannya. Dan bahwasanya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).  
(QS. An Najm: 30-40)*

*Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini kepada:*

***Allah SWT** atas seluruh Rahmat dan KaruniaNya sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai*

***Bapak dan Mamah** tercinta dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan, dan rangkaian doamu yang tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti, dan bisa membuat kalian bangga terhadap anakmu ini*

*Terimakasih kepada **Adikku Narlysta** tersayang sebagai pemacu semangat, memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepadaku*

*Buat sahabat-sahabat dan orang-orang yang menyayangiku, terimakasih atas persahabatan dan dukungannya*

***Almamater UMS** tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur *Alhamdulillah* atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, CITRA, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK WORKSHOP di i. BizCOACH.**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materiil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Faresthi Nurdiana Dihan, SE, MM, selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Ir. Hj. Irmawati, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Kedua orangtua (Sunarto, SH. M.Hum & Endang Widaryanti, SE), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
8. Adikku (Narlysta Layus Pitaloka), yang telah memberikan doa dan dukungan serta sebagai pemacu semangat.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan kelas C angkatan 2008 dan Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.
10. Semua pihak yang telah membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 2012

Penulis

Narlynda Cahya Ratnaningsih

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAKSI .....	xi
BAB I       PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II       TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Pemasaran .....	9
B. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
C. Konsep Pemasaran .....	11
D. Jasa .....	12
E. Kualitas Pelayanan.....	14
F. Citra.....	15
G. Kepuasan Pelanggan .....	16
H. Loyalitas Pelanggan .....	17
I. Penelitian Terdahulu .....	19
BAB III       METODE PENELITIAN .....	21
A. Kerangka Pemikiran.....	21
B. Hipotesis.....	22

	C. Desain Penelitian .....	23
	D. Subyek Penelitian.....	23
	E. Sumber Data .....	24
	F. Teknik Pengumpulan Data .....	25
	G. Definisi Operasional Variabel .....	25
	H. Pengukuran Variabel.....	27
	I. Uji Instrumen.....	28
	J. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	40
	A. Gambaran Umum Perusahaan .....	40
	B. Analisis Data.....	44
	C. Pembahasan .....	60
BABA V	PENUTUP .....	64
	A. Kesimpulan.....	64
	B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Citra .....	45
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	46
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel IV.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel IV.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penelitian .....	51
Tabel IV.9 Deskriptif Data Penelitian .....	52
Tabel IV.10 Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	52

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar III.2	Kriteria Durbin-Watson (DW-Watson) .....	33
Gambar IV.1	Struktur Organisasi .....	43
Gambar IV.2	Hasil Uji Durbin-Watson (DW-Watson) .....	50
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran.....	21

## ABSTRAKSI

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK WORKSHOP DI i. BizCOACH

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, citra dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pemikiran bagi perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan pengelolaan manajemen pemasaran terutama yang berhubungan dengan loyalitas konsumen dan faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada jasa *coaching* di i. BizCOACH.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diduga kualitas pelayanan, citra dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terhadap loyalitas workshop. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis linear berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi yang dipakai pada penelitian ini adalah seluruh peserta workshop di i. BizCOACH, sedangkan sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah 50 responden dari peserta workshop di i. BizCOACH dengan *Judgment Sampling* sebagai teknik pengambilannya.

Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 52 %. Persamaan regresi berganda yang dihasilkan yaitu  $Y = 0,846 + 0,366X_1 + 0,242X_2 + 0,326X_3$ . Diketahui variabel kualitas pelayanan paling mempengaruhi loyalitas konsumen. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,366, nilai signifikansi yang kurang dari 5 % dan model tersebut telah lolos dari hasil asumsi klasik.

Kata kunci: kualitas, citra, kepuasan, loyalitas