

**PENGARUH KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA POJOK KEDAI SATRIA JAGAT
RAYA ASEP SUNARYA DI GONILAN SUKOHARJO**

NASKAH PUBLIKASI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1

Pendidikan Akuntansi



Disusun Oleh:

ARIF YULIANTO

A 210100116

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

PENGESAHAN
NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA POJOK KEDAI SATRIA JAGAT
RAYA ASEP SUNARYA DI GONILAN SUKOHARJO**

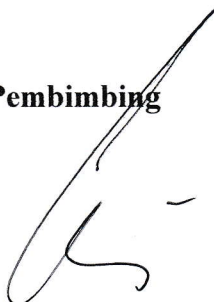
Diajukan oleh:

ARIF YULIANTO

A210100116

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Drs. M Nur Chusni, SE., M.Ag

NIP. 261



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 71417 Psw. 213
Surakarta – 57102

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi/ tugas akhir:

Nama : Drs. M Nur Chusni, SE., M.Ag

NIP/NIK : 261

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi (tugas akhir) dari mahasiswa:

Nama : Arif Yulianto

NIM : A210100116

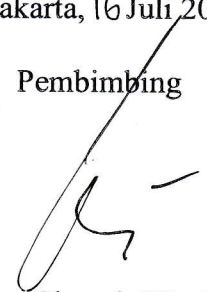
Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pojok kedai satria jagat raya Asep Sunarya di Gonilan Sukoharjo.

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan. demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 16 Juli 2014

Pembimbing


Drs. M Nur Chusni, SE., M.Ag

NIP. 261

**PENGARUH KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA POJOK KEDAI SATRIA JAGAT
RAYA ASEP SUNARYA DI GONILAN SUKOHARJO**

ABSTRAK

Arif Yulianto, A210100116, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: 1) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. 3) pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif, yang kesimpulannya diperoleh berdasarkan pada hasil analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengunjungi dan membeli di rumah makan Pojok Kedai Satria Jagat Raya Asep Sunarya di Gonilan Sukoharjo dalam kurun waktu, 19 sampai dengan 24 Mei 2014. Dengan sampel 100 responden yang diambil dengan teknik Nonprobability sampling dan metode pengambilan sampel dengan cara Incidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket yang telah diuji cobakan dengan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji F, uji t, uji R^2 serta sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

Hasil dari analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi: $Y = 3,422 + 0,184(X_1) + 0,737(X_2)$ yang artinya loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: (1) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari analisis regresi (uji signifikansi secara parsial) yang diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,318 > 1,988$ ($\alpha=5\%$) dengan nilai signifikansi $0,023 < 0,05$. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari analisis regresi (uji signifikansi secara parsial) yang diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,499 > 1,988$ ($\alpha=5\%$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari analisis regresi (uji signifikansi secara simultan) yang diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $38,039 > 3,090$ ($\alpha=5\%$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (4) Variabel kepuasan pelanggan memberikan sumbangan relatif 14% dan sumbangan efektif sebesar 6,16%. Variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 86 % dan sumbangan efektif sebesar 37,84%. 5) Hasil perhitungan R^2 diperoleh sebesar 0.44 yang berarti 44% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, sedangkan 56% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

Pendahuluan

Perkembangan industri kuliner pada saat ini dapat dikatakan berkembang dengan sangat pesat, dan salah satunya adalah bisnis rumah makan. Disisi lain dengan semakin berkembangnya bisnis rumah makan menimbulkan persaingan yang ketat antar pelaku usaha. Para pelaku usaha berlomba-lomba memberikan yang terbaik kepada pelanggan, sehingga para pelaku usaha rumah makan harus menerapkan strategi yang tepat untuk menjaga kelangsungan usahanya.

Melihat banyaknya jumlah rumah makan ataupun yang sejenis, menjadikan persaingan yang amat ketat antar pelaku usaha. Kotler (2010:146) berpendapat bahwa “pesaing terdekat perusahaan adalah yang paling mirip dengan perusahaan; pesaing ini menjual ke pasar sasaran yang sama dan menggunakan bauran pemasran yang sama”. Maka dari itu penting untuk membangun kepuasan pelanggan dan layanan yang berkualitas sehingga menjadikan pelanggan yang loyal/setia. Dengan memiliki pelanggan yang setia maka akan mendatangkan profitabilitas kepada Kedai Pojok Satria Jagat Raya Asep Sunarya.

Persaingan industri rumah makan yang semakin kompetitif menuntut rumah makan pojok kedai Satria Jagat Raya Asep Sunarya agar mampu menciptakan loyalitas pelanggan dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Menurut Sheth & Mittal (dalam Tjiptono, 2007:387), “Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang positif yang tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”. Sedangkan menurut Gremler (dalam Hasan, 2008:83) mengartikan “loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli barang atau jasa, tetapi mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli”. Dengan memiliki pelanggan yang setia akan memberikan dampak yang positif terhadap rumah makan pojok kedai Satria Jagat Raya Asep Sunarya.

Berdasarkan penelitian dalam (Griffin, 2008: 3) mengemukakan bahwa, “*forum corporation* melaporkan bahwa sekitar 40 persen dari para pelanggan dalam studinya menyatakan puas ternyata pindah pemasok tanpa ragu-ragu”. Pada

kesimpulannya, pelanggan yang merasa puas masih ada kecenderungan menunjukkan keinginan untuk beralih ke pemasok lain. Diperkuat pendapat oleh Lupiyoadi (2013) menyatakan bahwa “banyak riset menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak selalu menjadi syarat yang cukup agar efek seperti ini terjadi, meskipun berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan”. Dengan demikian ada kemungkinan bahwa pengukuran kepuasan sebagai peramal atas loyalitas menunjukkan sesuatu yang tidak mutlak. Artinya pelanggan yang menyatakan kepuasan tidak serta-merta menjadi pelanggan yang loyal. Dengan demikian pelanggan yang loyal hampir pasti adalah pelanggan yang puas, sebaliknya pelanggan yang puas belum tentu loyal.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut apakah pelanggan pada rumah makan pojok kedai satria jagat raya Asep Sunarya telah terbentuk suatu loyalitas sehingga melakukan pembelian yang konsisten, merekomendasikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan kepada pemasok lain. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan penulis dapat memberi masukan-masukan yang harus dievaluasi oleh rumah makan tersebut.

Faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelanggan yang loyal, karena kepuasan menyangkut apa yang diungkapkan oleh pelanggan, sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan tindak lanjut dari apa yang dirasakan dan diungkapkan setelah menerima barang atau jasa yang diberikan. Jika pelanggan telah merasa terpuaskan maka ada kemungkinan kedepannya menjadi pelanggan yang loyal. Lovelock (2005: 102) berpendapat,

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, kejengkelan netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

Salah satu yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah kualitas pelayanan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin loyal/setia kepada rumah makan pojok kedai satria jagat raya Asep Sunarya. Setiap perusahaan pasti akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, dengan harapan para pelanggan akan merasa puas sehingga terjadi simbiosis yang menguntungkan antara penjual dan pembeli. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memenuhi harapan yang dipersepsikan oleh pelanggan. Menurut Hary (dalam Tjiptono, 2007: 90) “Kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya dapat memenuhi harapan pelanggan”. Dengan menyampaikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan, akan menimbulkan perasaan “puas” dari pelanggan. Sehingga akan berperan dalam menciptakan pelanggan yang loyal.

Dapat Memiliki dan mempertahankan pelanggan selamanya adalah keinginan setiap perusahaan dengan harapan akan mendapat profitabilitas yang berkelanjutan. Konsep loyalitas pelanggan dapat menggunakan kepuasan dan kualitas pelayanan sebagai pendorong terjadinya loyalitas. Akan tetapi kepuasan dan kualitas pelayanan tidak menjamin bahwa seorang pelanggan tidak akan menyebrang kepada pemasok lain, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan pada rumah makan yang menjadi obyek penelitian ini.

Tujuan diadakan penelitian ini untuk mengetahui: 1) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. 3) pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2) “Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Penelitian ini dilakukan di Pojok Kedai satria Jagat Raya Asep Sunarya Gonilan Sukoharjo. Penelitian ini dilaksanakan pada Mei sampai Juni.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif, dengan penarikan kesimpulan melalui analisis statistik, untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel peneliti. Populasi dari penelitian ini pelanggan yang mengunjungi dan membeli makanan dan minuman di Pojok Kedai satria Jagat Raya Asep Sunarya Gonilan Sukoharjo. Penentuan sampel jika populasinya jumlahnya tidak diketahui secara pasti maka menurut Purba dalam Ryan Nur (2010: 65) dengan taraf signifikan 5%, sampel yang digunakan adalah 100 responden, dengan menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara *Inccidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat, yaitu Loyalitas Pelanggan (Y), dan variabel bebasnya Kepuasan Pelanggan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2). Penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa item-item pertanyaan dalam bentuk angket yang sebelumnya telah diujicobakan pada subjek uji coba yang berjumlah 20 pelanggan. Hasil uji coba instrumen dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari pengumpulan data kemudian diuji dengan menggunakan uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear ganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data sebaran angket ke 100 responden, diketahui analisis data Loyalitas Pelanggan (Y) dengan bantuan *SPSS For Windows 16.0* diperoleh nilai maksimum 49, minimum 30, rata-rata (mean) 39,47, dan standar deviasi (SD) 4,160. Analisis data Kepuasan Pelanggan (X_2) dengan bantuan *SPSS For Windows 16.0* diperoleh nilai maksimum 50, minimum 30, rata-rata (mean) 39,39, dan standar deviasi (SD) 4,122. Dan analisis data untuk Kualitas Pelayanan (X_2) dengan bantuan *SPSS For Windows 16.0* diperoleh nilai maksimum 47, minimum 32, rata-rata (mean) 39,05, dan standar deviasi (SD) 3,334.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data sampel penelitian berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji prasyarat analisis untuk Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu dengan bantuan *SPSS For Windows 16.0*. Kriteria pengujian normalitas adalah data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai $L_{hitung} < L_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$. Untuk variabel Loyalitas Pelanggan diperoleh $L_{hitung} < L_{tabel}$ yaitu sebesar $0,069 < 0,088$ dan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, yang berarti data berdistribusi normal. Kepuasan Pelanggan diperoleh $L_{hitung} < L_{tabel}$ yaitu sebesar $0,071 < 0,088$ dan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, yang berarti data berdistribusi normal. Dan Kualitas Pelayanan diperoleh $L_{hitung} < L_{tabel}$ yaitu sebesar $0,066 < 0,088$ dan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, yang berarti data berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Hasil Uji prasyarat analisis untuk Uji linieritas menggunakan bantuan *SPSS For Windows 16.0*. Dasar pengambilan keputusan jika F_{hitung} masing-masing variabel yang diukur lebih kecil dari F_{tabel} sehingga dapat disimpulkan variabel terikat dalam bentuk linier. Variabel kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan menunjukkan bahwa mempunyai hubungan yang linier dengan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,072 < 1,750$ dengan signifikan $0,395 > 0,05$. Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa mempunyai hubungan yang linier dengan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,691 < 1,837$ dengan signifikan $0,767 > 0,05$.

3. Analisis regresi linear ganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear ganda dengan bantuan program *SPSS For Windows versi 16* diperoleh hasil sebagai berikut :

Variabel	Koefisien Regresi	T	Sig
Konstanta	3,422		
Kepuasan Pelanggan	0,184	2,318	0,023
Kualitas Pelayanan	0,737	7,499	0,000
Fhitung = 38,039			
$R^2 = 0,440$			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu:

$$Y = 3,422 + 0,184X_1 + 0,737X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijabarkan:

$a = 3,422$, yang berarti jika kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dianggap konstan (tetap), maka nilai rata-rata loyalitas pelanggan sebesar 3,422.

$b_1 = 0,184$, artinya variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif. Yang berarti jika kepuasan pelanggan meningkat satu poin maka, skor loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,184 (dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dianggap konstan).

$b_2 = 0,737$, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif. Yang berarti jika kualitas pelayanan meningkat satu poin maka, skor loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,737 (dengan asumsi variabel kepuasan pelanggan dianggap konstan).

4. Uji t

Penggunaan uji t (uji parsial) adalah untuk menguji apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) masing-masing variabel (kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan) secara sendiri-sendiri (*partial*), sehingga bisa diketahui apakah dugaan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan *SPSS For Windows versi 16* diperoleh nilai t

variabel kepuasan pelanggan sebesar 2,318 dan nilai t_{tab} yaitu 1,988 dengan nilai probabilitas 0,023. Nilai t variabel kualitas pelayanan sebesar 7,499 dan nilai t_{tab} yaitu 1,988 dengan nilai probabilitas 0,000

5. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis ketiga yaitu “kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada pojok kedai satria jagat raya Asep Sunarya di Gonilan Sukoharjo”. Perhitungan uji F dengan menggunakan bantuan *SPSS For Windows versi 16* memperoleh nilai F sebesar 38,039 dan nilai F_{tab} sebesar 3,090 dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000.

6. Koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel kepuasan pelanggan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan program *SPSS For Windows versi 16* diperoleh nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,440 selanjutnya dikalikan 100% maka diperoleh hasil 44%. sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat pemahaman loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 44%, selanjutnya 56% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian.

7. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

Perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel independen (kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan) terhadap perubahan variabel dependen (loyalitas pelanggan). berdasarkan perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif variabel kepuasan pelanggan memberikan sumbangan relatif 14% dan sumbangan efektif 6,16% sedangkan kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif 86% dan sumbangan efektif 37,84%. Total sumbangan yang diberikan dari masing-masing variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan adalah sebesar 44% terhadap loyalitas pelanggan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kepuasan pelanggan (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y)

Dilihat dari uji hipotesis pertama yang diajukan adalah “ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan di pojok kedai satria jagat raya Asep Sunarya” diketahui bahwa, koefisien arah regresi dari variabel harga (b_1) sebesar 0,184 bernilai positif. Berdasarkan uji keberartian koefisien regresi linear ganda untuk variabel harga (b_1) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,318 > 1,988$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,023. Hal ini berarti kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tingkat kepuasan tinggi maka akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan.

Hasil tersebut menunjukkan kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan Antari Setiyawati (2009) yang berjudul “Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan: Studi kasus pada konsumen toko bangunan Bangun Rejeki Semarang”. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R = 16,824, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian di atas sebagai acuan peneliti dalam penyusunan penelitian ini. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan Antari Setiyawati berlaku dalam penelitian ini, karena dari kedua hasil analisis datanya diperoleh hipotesis yang sama, yaitu H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh loyalitas pelanggan ditinjau dari kepuasan pelanggan

2. Pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y)

Hasil uji hipotesis kedua diketahui koefisien regresi kualitas pelayanan (b_2) sebesar 0,737 bernilai positif. Berdasarkan uji keberartian koefisien linier ganda untuk variabel produk diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,499 > 1,988$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi

pula loyalitas pelanggan atau sebaliknya semakin kualitas pelayanan akan semakin rendah loyalitas pelanggan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurfarhana (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan PT Telkomsel Jakarta”. Dari hasil perhitungan diketahui t hitung lebih besar dari t tabel ($9,142 > 2,012$), dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian di atas sebagai acuan peneliti dalam penyusunan penelitian ini. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Anna Nurfarhana berlaku dalam penelitian ini, karena dari hasil analisis datanya diperoleh hipotesis yang sama, yaitu H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh loyalitas pelanggan ditinjau dari kualitas pelayanan.

3. Pengaruh kepuasan pelanggan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y)

Berdasarkan uji keberartian regresi linier ganda atau uji F diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $38,039 > 3,090$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000$. Hasil ini dapat diartikan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Sesuai dengan kesimpulan tersebut dapat dinyatakan bahwa kecenderungan peningkatan kombinasi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi sebesar $0,440$ yang artinya bahwa ada pengaruh yang diberikan oleh kombinasi variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 44% sedangkan 56% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Karena terdapat interaksi antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan tinggi dan kualitas pelayanan tinggi akan lebih baik daripada yang tingkat kepuasan rendah dan kualitas pelayanan rendah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil nalaisis data pembahasan yang telah diuraikan, maka didapat kesimpulan: 1) Ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pojok Kedai Satria jagat Raya di Gonilan Sukoharjo. 2) Ada pengaruh kualitas pelayanan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pojok Kedai Satria jagat Raya di Gonilan Sukoharjo. 3) Ada pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Pojok Kedai Satria jagat Raya di Gonilan Sukoharjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill. 2008. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Harjanto, Ryan Nur. 2010. Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mamamia Cabang Mrican Semarang. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama
- Kotler, Philip. 2010. *Kotler On Marketing*. Tangerang: Karisma Publishing Group
- Lovelock, C.H. dan Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaraan Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows : Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.