

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA ELLA SKIN CARE CABANG KARTASURA**



SKRIPSI

Digunakan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:
NUR DWI ARIYANTI
B100150151

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA ELLA SKIN CARE CABANG KARTASURA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

NUR DWI ARIYANTI

B100150151

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019



9-9 (Lukman Hakim, S.E., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NUR DWI ARIYANTI**
NIM : **B.100.150.151**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
ELLA SKIN CARE CABANG KARTASURA.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

NUR DWI ARIYANTI

B100150151

MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap."

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

"Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkannya mendapat jalan ke surga."

(H.R Muslim)

Dimana ada usaha, pasti ada hasil

(Penulis)

PERSEMBAHAN

*Sebuah persembahan karya kecilku dengan
rasa cinta dan kasih untuk:*

- ❖ *Ayah dan Ibu atas kesabaran, kasih sayang dan pengorbanan nya untuk membesarkan penulis, serta kakak dan adikku juga orang disekelilingku terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini.*

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ELLA SKIN CARE CABANG KARTASURA.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) terhadap loyalitas pelanggan Ella Skin Care cabang Kartasura dan untuk menganalisis variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan-pelanggan yang datang ke klinik Ella Skin Care cabang Kartasura untuk melakukan perawatan kulit dan sampel yang diambil oleh peneliti akan mengalihkan 20 pertanyaan minimal responden pertanyaan sebesar 100 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas atau karena $t_{sig} (0,001)$, maka secara signifikan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati.

This purpose of this study was to analyze the effect of service quality consisting of tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy on customer loyalty Ella Skin Care Kartasura branch and to analyze which variables the most dominant influence on customer loyalty.

The population in this study is the customers who come to the Ella Skin Care clinic Kartasura branch to do skin care and the sample taken by researchers will divert 20 questions at least respondents questions by 100 respondents.

Based on the result of this study prove that the tangible has a significant effect on loyalty. Reliability has a significant effect on loyalty. Assurance have a significant effect on loyalty. Responsiveness has a significant effect on loyalty. Empathy has a significant effect on loyalty or because $t_{sig} (0,001)$, empathy has a significant effect on loyalty.

Keywords: Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Ella Skin Care* Cabang Kartasura”, Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, Msi, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Lukman Hakim, SE., M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Farid Wajdi, SE, MM selaku pembimbing akademis yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan yang tidak bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan Amin.

Surakarta, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian.....	11
2. Karakteristik.....	12
3. Dimensi	13

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan ...	19
B. Loyalitas Pelanggan	19
1. Pengertian Loyalitas	19
2. Karakteristik Loyalitas	20
3. Sikap dan Perilaku Loyalitas.....	21
4. Pembentukan Loyalitas	22
5. Faktor Penentu Loyalitas.....	23
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Hipotesis.....	29
E. Kerangka Pemikiran Teoritis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
1. Definisi Operasional.....	34
2. Teknik Populasi, Sampel, Pengambilan Sampel.....	37
3. Jenis dan Sumber Data	39
4. Teknik Pengumpulan Data	40
5. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	47
B. Deskripsi Responden.....	48
C. Hasil Uji Instrumen	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	55
3. Uji Asumsi Klasik	56
D. Analisis Data	58
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
2. Uji Hipotesis	60
E. Pembahasan.....	65

BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Keterbatasan Penelitian.....	70
C. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	48
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal.....	48
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	50
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	52
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	52
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	53
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Empati	53
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	54
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel IV.11 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel IV.14 Hasil Analisis Uji T	61
Tabel IV.15 Hasil Analisis Uji F.....	64
Tabel IV.16 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	32
Gambar III.1 Nilai Butir Pertanyaan	40