

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PERCETAKAN TANASKARNS**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional Veteran Jawa Timur Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi
Manajemen**



Oleh:

M. HANIF LIFALDI
1312010237 / FEB /EM

PROGRAM STUDI MANEJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PERCETAKAN TANASKARNS**

Oleh :

M. Hanif Lifaldi
1312010237 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 13 Desember 2019**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**


Sulastri Irbayuni, SE, MM
NIP. 196206161989032001

**Pembimbing,
Pembimbing Utama**


Drs. Pandji Soegiono, MM
NIP. 196410231990031002

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Percetakan Tanaskarns” dengan baik.

Skripsi ini penulis susun dengan tujuan memenuhi salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak baik pihak intern maupun ekstern di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur yang mana penulis tidak mungkin menyebutkan seluruhnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Ahmad Fauzi, MMT. Selaku rector Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur.
2. Dr. Eko Purwanto, SE, M.si. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur.
3. Sulastri Irbayuni, SE, M.M. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Drs. Pandji Soegiono, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Orang Tua tercinta yang selalu memberikan dorongan terbaik, dukungan dan motivasi hingga terselesaikannya pengerjaan skripsi ini.
6. Terimakasih Ghofur, Eka, Dastian, Sandi dan juga kepada orang yang telah membantu menulis kata pengantar ini untuk semua bantuan dan dukungan yang kalian berikan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berbesar hati untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi teman-teman di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur .

Surabaya, 10 Desember 2019

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
 BAB II	 9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 LandasanTeori.....	12
2.2.1 KualitasPelayanan	12
2.2.2 KepuasanPelanggan	14
2.2.3 LoyalitasPelanggan	18
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis.....	24

BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variable	25
3.2 Teknik Penentuan Sample	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Teknik Analisis Data	29
3.4.1 Inner Model	30
3.4.2 Outer Model	31
 BAB IV	 33
Hasil Penelitian Dan Pembahasan	33
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Perusahaan	30
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	31
4.1.3 Bidang Usaha	36
4.1.4 Aset Perusahaan	37
4.1.5 Software	37
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.2.1 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden	39
4.2.2 Analisis Data	43
4.2.2.1 Evaluasi Outlier	43

4.2.2.2	Evaluasi Validitas Outer Model	45
4.2.2.3	Average Variance Extracted (AVE).....	50
4.2.2.4	Composite Reliability.....	52
4.2.2.5	Inner Model.....	52
4.2.3	Results For Inner Weights.....	54
4.2.3.1	Path Coefficients	57
4.2.3.2	Second Order.....	58
4.2.3.3	First Order	60
4.2.4	Uji Kausalitas	61
4.3	Pembahasan	62
4.3.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.3.2	Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan	64

BAB V.....	65
Kesimpulan Dan Saran.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
Daftar Pustaka	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Penurunan Jumlah Pesanan Percetakan Tanaskarns	3
Tabel 1.2	Data Penurunan Jumlah Pelanggan Percetakan Tanaskarns.....	4
Tabel 1.4	Jumlah Keluhan Pelanggan Tanaskarns.....	4
Tabel 4.1.6.A	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	38
Tabel 4.1.6.B	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.1.6.C	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.2.1.4A	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Assurance	39
Tabel 4.2.1.4B	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Emphaty	40
Tabel 4.2.1.4C	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Reability	40
Tabel 4.2.1.4D	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Responsiveness	40
Tabel 4.2.1.4E	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Tangible	41
Tabel 4.2.1.4F	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Confort.....	41
Tabel 4.2.1.4G	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Connection	42
Tabel 4.2.1.4H	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Indicator Kepuasan.....	42

Tabel 4.2.1.4I Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang	
Indicator Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 7 Outlier Data.....	44
Tabel 8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	47
Tabel 9 Cross Loading	49
Tabel 10 Average Variance Extracted (AVE)	51
Tabel 11 Composite Reliabilty	52
Tabel 12 R Square	53
Tabel 13 Latent Variable Correlaions	53
Tabel 14 R-Square.....	54
Tabel 15 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) Variabel Dengan	
Dimensi.....	59
Tabel 16 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2.1 Outer Model Dengan Factor Loading	57
Gambar 4.2.2 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	58

ABSTRAKSI

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Percetakan Tanaskarns.

2) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Percetakan Tanaskarns.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Percetakan Tanaskarns pada periode tahun 2018 hingga sekarang (Mei 2019) dan sampel yang dipergunakan adalah 100 pelanggan Percetakan Tanaskarns.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang artinya bahwa pelanggan kualitas pelayanan dari perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. 2) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan menciptakan rasa loyal mereka untuk tetap menggunakan jasa percetakan Tanaskrans dalam menggunakan jasa percetakan dan sablon untuk kaos atau jaket pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is: 1) To analyze the quality of service to Tanaskarns Printing customer satisfaction. 2) To analyze the satisfaction of customer satisfaction with Tanaskarns Printing customers.

The population of this study were all customers of Tanaskarns Printing in the period 2018 to present (May 2019) and the sample used was 100 Tanaskarns Printing customers.

Based on the results of research that can be concluded as follows: 1) The quality of service that determines the positive towards Customer Satisfaction that shows the quality of customers from the company that can increase customer satisfaction. 2) Customer Satisfaction determines positivity to Customer Loyalty is the satisfaction perceived by customers to create a sense of loyalty to continue using Tanaskrans printing services in using printing and screen printing services for customer shirts or jackets.

Keywords: Service quality, customer satisfaction and loyalty