

**PENGARUH KEADILAN LAYANAN, KUALITAS HUBUNGAN DAN
KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN THE BODY SHOP DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

ERRINA JUNITA PUSPITA SARI

Nim :2011210882

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KEADILAN LAYANAN, KUALITAS HUBUNGAN DAN
KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN THE BODY SHOP DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

ERRINA JUNITA PUSPITA SARI

2011210882

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal .. **5 Okt** .. 2016



Emma Julianti, S.E.,MM

SKRIPSI

PENGARUH KEADILAN LAYANAN, KUALITAS HUBUNGAN DAN
KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN THE BODY SHOP DI SURABAYA

Disusun oleh

ERRINA JUNITA PUSPITA SARI

2011210882

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 19 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. BASUKI RACHMAT, SE.,MM

Sekretaris : EMMA YULIANTI, S.E.,MM

Anggota : Dra. Psi. TJAHHANI PRAWITOWATI, M.M

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Errina Junita Puspita Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 12 Juni 1993
N.I.M : 2011210882
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Keadilan Layanan, Kualitas Hubungan dan Kenyamanan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan The Body Shop di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal :

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 5-10-2016


Dr. Muazaroh S.E., M.T


Emma Yulianti, S.E., MM

MOTTO

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”

~PERSEMBAHAN~

Alhamdulillah... Alhamdulillah... Alhamdulillahirobbil'alamin... Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah Kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

- ‡ *Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terimakasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberikan semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku.. Ayah,.. Ibu... terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya... ya Allah ya Rahman ya Rahim.. Terimakasih telah Kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku.. mendidikku., membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakaMu.., Untukmu Ayah (MADJURI).., Ibu (SAMPURNI).., Terimakasih.., we always loving you..(ttt.Anakmu)*
- ‡ *Ibu Emma Yulianty S.E.,MM selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terimakasih ibu.., saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran ibu.. dan seluruh dosen pengajar di Stie Perbanas Surabaya jurusan manajemen terimakasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami..*

‡ *“Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain. Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik”. Terimakasih kuucapkan kepada teman sejawat Saudara Seperjuangan Manajemen Dini, Ismi, Virza, Indra dan Andra terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti.. Untuk saudara sekaligus sahabatku Fatika terimakasih atas segala bantuan dan semangatnya kamu adalah obat pelipur lara hatiku yang selalu menghiburku dalam keadaan terjatuh, teman mendaki bersama Oca, Haryo, mas tuek, mas nanang, mas bryan, mas mifta dan bayu terimakasih untuk dukungannya selalu dan untuk motivasinya sekarang giliranku menyusul kalian.hehehe*

‡ *Spesial buat seseorang Yoga Nandha Octavian Pradana terimakasih untuk semua-semuanya yang pernah tercurah untukku doa, kasih sayang, perhatian dan kesabaranmu yang memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku..*

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya. Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal bangkit lagi. Never give up! Sampai Allah SWT berkata “waktunya pulang”

Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua., Terimakasih beribu terimakasih kuucapkan atas segala kekhilafan salah dan kekuranganku, kerendahan hati serta diri menjabat tangan meminta beribu-ribu kata maaf tercurah. Skripsi ini kupersembahkan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat, serta pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keadilan Layanan, Kualitas Hubungan dan Kenyamanan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan The Body Shop di Surabaya”**. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas dan sekaligus sebagai salah satu persyaratan kelulusan program pendidikan Strata satu (S1) Jurusan Manajemen konsentrasi pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis banyak mendapat bimbingan, saran dan bantuan baik materil maupun non materil dari berbagai pihak. Maka penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang ikut serta membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT. selaku Ketua Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Julianti, S.E.,MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun proposal.

4. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si., selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan dukungan, saran, doa dan bimbingan yang sangat berarti terutama pada saat perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Konsentrasi Pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai pemasaran selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Bapak dan ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu melalui perkuliahan.
7. Seluruh karyawan akademik, keuangan, kemahasiswaan, karyawan perpustakaan dan pramubakti STIE Perbanas Surabaya.
8. Teman-teman yang banyak memberikan saran dan masukan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Sedikit dan banyaknya kata yang salah pada skripsi ini, penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan semoga bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Kesempurnaan hanyalah milik Allah,

Azza wa Jalla dan kesalahan dan ketidak sempurnaan hanyalah milik penulis selaku ciptaan-Nya. Terima Kasih.

Surabaya, 26 September 2016



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i	
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii	
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv	
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v	
KATA PENGANTAR	vii	
DAFTAR ISI	x	
DAFTAR GAMBAR	xi	
DAFTAR TABEL	xii	
DAFTAR LAMPIRAN	xiii	
ABSTRAK	xiv	
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Masalah..... 1	
1.2	Rumusan Masalah..... 6	
1.3	Tujuan Penelitian	6
1.4	Manfaat Penelitian	7
1.5	Sistematika Penulisan	8
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Penelitian Terdahulu..... 10	
2.2	Landasan Teori..... 18	
2.3	Kerangka Pemikiran	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Batasan Penelitian	29
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 30	
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6	Instrumen Penelitian	37
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	41
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	41
3.9	Teknik Analisis Data	42
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	50
4.2	Karakteristik Responden	50
4.3	Analisis Data	54
4.3.	Pembahasan	76
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	82
5.2.	Keterbatasan Penelitian	83
5.3.	Saran	84
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top 50 Cosmetic Brand	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Apostolos Giovanis	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Ying-Pin Yeh	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Vinita Kaura	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	17
Tabel 3.1 Interval Kelas	35
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Pernyataan.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	54
Tabel 4.7 <i>Interval Class</i>	55
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Layanan.....	56
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Hubungan	57
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Layanan	58
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 4.12 Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Keadilan Layanan	60
Tabel 4.13 Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kualitas Hubungan.....	61
Tabel 4.14 Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kenyamanan Layanan.....	61
Tabel 4.15 Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.16 Uji Validitas Sampel Besar Variabel Keadilan Layanan	63
Tabel 4.17 Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kualitas Hubungan	63
Tabel 4.18 Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kenyamanan Layanan	64
Tabel 4.19 Uji Validitas Sampel Besar Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	66
Tabel 4.22 Nilai <i>Variance Inflation</i> Faktor dan Nilai <i>Tolerance</i>	67
Tabel 4.23 Pengujian Normalitas Data	69
Tabel 4.24 Kriteria Motede Durbin Watson	70
Tabel 4.25 Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.26 Durbin Watson Test Bound	70
Tabel 4.27 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.28 Hasil Perolehan t hitung dan tingkat signifikan	73
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Uji F	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Identitas Responden dan Rekapitulasi Pertanyaan Terbuka
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 7 : Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 : Hasil Output SPSS Pengujian Hipotesis



**THE INFLUENCE OF SERVICE FAIRNESS, RELATIONSHIP QUALITY
AND SERVICE CONVENIENCE ON THE BODY SHOP CUSTOMER
LOYALTY IN SURABAYA**

ERRINA JUNITA PUSPITA SARI

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2011210882@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Kota 3 no.34 Surabaya

ABSTRACT

Customer loyalty is very important for the company to generate positive benefits. The purpose of this study was to determine whether the service fairness, relationship quality and service convenience have a significant influence either simultaneously or partially. This study uses the entire population of Surabaya people who use the products of The Body Shop has Love Your Body (LYB) members and non-members. Judgment sampling technique using sampling where the sampling adapted to the characteristics specified by the researcher. sample in this study using 80 respondents. The type of data used is primary data. Method of data collection through a questionnaire survey. Data analysis using descriptive analysis, classic assumption test and multiple linear regression analysis using SPSS 20.0. Based on the calculation and the results are known hypothesis that the service fairness has no significant effect on customer loyalty The Body Shop in Surabaya, the relationship quality has a no significant effect, while service convenience have a significant influence. Service fairness, relationship quality and service convenience simultaneously have influence on customer loyalty The body Shop in Surabaya.

Key Words : *Service Fairness, Relationship Quality, Service Convenience, Customer Loyalty.*

**PENGARUH KEADILAN LAYANAN, KUALITAS HUBUNGAN DAN
KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGANA THE BODY SHOP DI SURABAYA**

ERRINA JUNITA PUSPITA SARI

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2011210882@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Kota 3 no.34 Surabaya

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan sangat penting bagi perusahaan untuk menghasilkan manfaat positif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah keadilan layanan, kualitas hubungan dan kenyamanan layanan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan seluruh penduduk Surabaya orang yang menggunakan produk-produk dari The Body Shop Love Your Body (LYB) anggota dan non-anggota. Teknik pengambilan sampel penilaian menggunakan sampling dimana sampel yang disesuaikan dengan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti. sampel dalam penelitian ini menggunakan 80 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data melalui survei kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear menggunakan SPSS 20.0. Berdasarkan perhitungan dan hasilnya diketahui hipotesis bahwa keadilan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan The Body Shop di Surabaya, kualitas hubungan memiliki tidak berpengaruh signifikan, sedangkan kenyamanan layanan memiliki pengaruh yang signifikan. Layanan keadilan, kualitas hubungan dan kenyamanan layanan secara simultan memiliki pengaruh pada loyalitas pelanggan The Body Shop di Surabaya.

Kata kunci : *Keadilan Layanan, Kualitas Hubungan, Kenyamanan Layanan, Loyalitas Pelanggan.*