

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN
DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KOBER MIE SETAN
CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

**Mega Chandrarini
2011210052**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN
PROGRAM LOYALITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOBER
MIE SETAN CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh:

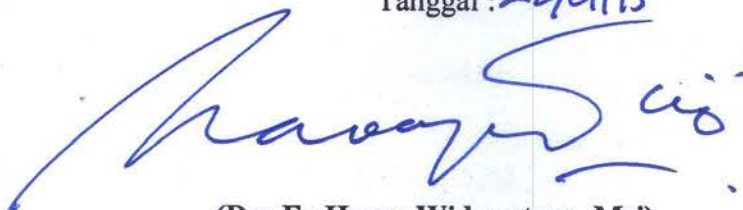
MEGA CHANDRARINI

NIM : 2011210052

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22/01/15'



(Drs.Ec.Harry Widyantoro, Msi)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN
DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KOBER MIE SETAN
CABANG SURABAYA**

Disusun Oleh:

MEGA CHANDRARINI

2011210052

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 16 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua : Dra. Lindiawati, M.M

Sekretaris : Drs. Ec. Harry Widyanoro, M.Si

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mega Chandrarini

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 November 1992

N.I.M. : 2011210052

Jurusan : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan
Program Loyalitas terhadap Loyalitas Pelanggan Kober
Mie Setan Cabang Surabaya

Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Tanggal : 25/3/2015

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 20/3/2015


Dr. Muazaroh, SE, M.T


Drs. Ec. Harry Widyanoro, M.Si

MOTTO

"BERJUANG UNTUK MENANG,

MENYERAH UNTUK KALAH"

PERSEMBAHAN

1. Terima kasih banyak untuk Tuhan Yesus Kristus , Engkau sumber Penolongku di Setiap jalanku, yang paling tau dan mengerti keluh kesahku, yang memberikan aku kekuatan untuk melewati semuanya ini...Ini semua kasih dan anugerahMu Tuhan, Terima kasih Tuhannku..love You very much.
2. Terima kasih untuk Ibuku tercinta yang selalu mendoakan dan menguatkanu selama ini, Engkau yang paling baik dalam hidupku ini, Thx Mom You're Everything..
3. Terima kasih untuk Kakakku tercinta Lintang Wulandari yang Selalu memberikanku semangat untuk mengerjakan skripsi ini .Segalanya akan kuingat sampai nanti, Kamu yang Terbaik saudaraku...
4. Terima Kasih untuk Bapak Harry selaku dosen pembimbingku. terima kasih banyak atas ajaran, serta bimbingannya yang selalu membuatku berjuang dan bertanggung jawab atas apa yang saya kerjakan. terima kasih banyak...
5. Terima kasih untuk Ibu Lindi, Bapak Rony serta Bapak Irawan selaku Dosen Penguji Proposal dan skripsi saya, Serta Bapak Basuki dan Bapak Soni sebagai Dosen pemasaran yang paling baik dalam membimbing saya untuk mengenal ilmu pemasaran.
6. Terima kasih untuk teman terbaikku ceceku yang paling baik yang selalu membantuku selama ini Yuliana Anggara, serta teman-teman terbaikku yang selalu menemaniku Rizka Olivia dan Endang Jayanti kalian paling asikk..
7. Terima kasih untuk teman seperjuanganku yang selalu suka duka melewati ini semua bersama, Rayanti aulia, Intan Nasri, Sarah, semua anak-anak pemasaran yang menempuh skripsi serta teman-teman terbaikku Indri Kartika Sari,Wahyu Primaningtyas ,Rut Wury, dan semua teman seangkatan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOBER MIE SETAN CABANG SURABAYA”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin, selaku pimpinan ketua STIE PERBANAS Surabaya.
2. Ibu Dr.Muazaroh,SE, M.T, selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Drs.Ec. Harry Widyantoro, M.si, selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Drs.Ec. Herizon M.Si., selaku dosen wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.

Penulis mengakui bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terima kasih.

Surabaya,22 Januari 2015

DAFTAR ISI

Halaman

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	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	9
1.5 Sistematika penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Kualitas Layanan	18
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.3 Program Loyalitas	19
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Program Loyalitas terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Batasan Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26

3.4.1 Definisi Operasional	26
3.4.2 Pengukuran Variabel	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Realibilitas.....	35
3.9 Teknik Analisis Data.....	35
3.9.1 Analisis Statistik.....	35
3.9.2 Pengujian Hipotess	35
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	40
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	41
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.1.1 Uji Validitas.....	43
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	44
4.2.2 Analisis Deskriptif	45
4.2.2.1 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	47
4.2.2.2 Analisis Tanggapan Responden Terhadap KepuasanPelanggan.....	48
4.2.2.3 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Program Loyalitas	49
4.2.2.4 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
4.2.3 Analisis Statistik	
4.2.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.2.3.2 Koefisien Korelasi Simultan	53
4.2.3.3 Koefisien Determinasi Simultan	54
4.2.3.4 Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial.....	54
4.2.4 Pengujian hipotesis.....	55
4.2.4.1 Uji F.....	55
4.2.4.2 Uji t.....	57
4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 Pengaruh kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan dan Program Loyalitas secara Serempak Berpengaruh terhadap Loyalitas Kober Mie Setan cabang Surabaya ...	59
4.3.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya	60
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya.....	63

4.3.4 Pengaruh Program Loyalitas terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya.....	65
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Keterbatasan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1:	Perbandingan Antara Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini	14
Tabel 3.1:	Kriteria Penilaian Indikator.....	26
Tabel 3.2:	Kisi-Kisi Kuesioner.....	28
Tabel 4.1:	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2:	Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3:	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4:	Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	44
Tabel 4.5:	Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar.....	45
Tabel 4.6:	Interval Kelas.....	46
Tabel 4.7:	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.8:	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.9:	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Program Loyalitas.....	49
Tabel 4.10:	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.11:	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.12:	Hasil Perhitungan Koefisiensi Korelasi Dan Determinasi Simultan	54
Tabel 4.13:	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Dan Determinasi Parsial.....	55
Tabel 4.14	: Hasil Perhitungan F.....	56
Tabel 4.15	:Hasil Perhitungan t.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Jurnal Pertama Penelitian Terdahulu.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Jurnal Kedua Penelitian Terdahulu.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Jurnal Ketiga Penelitian Terdahulu.....	14
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Uji Validitas Sampel Besar

Lampiran 5: Reliabilitas Sampel Besar

Lampiran 6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Lampiran 7 : Regresi Linier Berganda, Tabel Uji F dan Tabel Uji t

***The Effects Of Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty Programs
On Customer Loyalty Kober Mie Setan Surabaya Branch***

Mega Chandrarini
STIE Perbanas Surabaya
Email : Meisya_gichie@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine whether there was an effect service quality, customer satisfaction and programs loyalty on customer loyalty Kober Mie Setan Surabaya branch. The main focus of this study is three independent variables (service quality, satisfaction customers, and loyalty programs) and dependent variables loyalty customer. The sampling technique used was judgment sampling. The research instrument was a questionnaire distributed to 74 respondents. By using uses multiple regression analysis with SPSS 19 for windows, The results showed that the service quality variables and satisfaction customers did not have a significant effect on loyalty customers. While the loyalty program variable has a positive effect on customers loyalty

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Program Loyalty and Customer Loyalty