

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. SUCOFINDO (PERSERO)
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

Wisdom Findo Pangihutan Lumban Tobing

NIM : 12.711.0696



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT
PT. SUCOFINDO (PERSERO)
BRANCH MEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

**WISDOM FINDO PANGIHUTAN LUMBAN TOBING
STUDENT NUMBER : 12.711.0696**



PROGRAM STUDY OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. SUCOFINDO (PERSERO)
CABANG MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Oleh:

WISDOM FINDO PANGHIUTAN LUMBAN TOBING
127110696

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

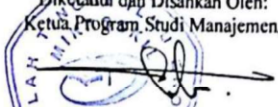
Dosen Pembimbing II,


(Eko Yuliawan, S.E., M.Si.)


(Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si.)

Medan, 10 Agustus 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi Manajemen,


(Eko Yuliawan, S.E., M.Si.)

SURAT PERNYATAAN

Perihal : Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wisdom Finto Pangihutan Lumban Tobing
Nim : 127110696
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Konsentrasi Bidang : Manajemen Bisnis
Jenjang Studi : S1

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melaksanakan penelitian ini dan penulisan Tugas Akhir dengan judul sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Sucofindo (Persero) Cabang Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya). Jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STIE Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 30 Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,


(Wisdom Finto P.L. Tobing)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kurangnya loyalitas pelanggan pada PT. Sucofindo (Persero) Cabang Medan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Dalam penelitian ini populasi berjumlah 720 orang. Sampel yang digunakan berjumlah 257 pelanggan, melalui teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner terhadap 257 pelanggan. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Adjust R Square* sebesar 0,238 atau 23,8%. Hal ini berarti 23,8% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kedua variabel bebas, sedangkan sisanya yaitu 76,2% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research is motivated by the problem of the lack of customer loyalty in the PT. Sucofindo (Persero) Branch Medan. The purpose of this study to determine the effect of service quality (X1) and customer satisfaction (X2) on customer loyalty (Y). In this current study population of 720 people. The sample was 257 customers, through accidental sampling technique. Data collection method used is using a questionnaire to 257 customers. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. These results indicate that the quality of service (X1) and customer satisfaction (X2) jointly significant positive effect on customer loyalty. Partially quality service and significant positive effect on customer loyalty, customer satisfaction and significant positive effect on customer loyalty. Adjust R Square of 0.238 or 23.8%. This means that 23.8% of customer loyalty is influenced by both the independent variable, while the remaining 76.2% of customer loyalty is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan nikmat kekuatan dan nikmat kepuasan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ayah dan Ibu tercinta yang telah membimbing dan membina penulis dari mulai kecil sampai beranjak dewasa, yang selalu memberikan doa-doa dan serta menaruhkan harapan dan cita-citanya kepada penulis. Sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mikrosil Medan. Adapun judul penelitian yang dilakukan penulis adalah :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Sucofindo (Persero) Cabang Medan”.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Eko Yuliawan, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan juga selaku Ketua jurusan Manajemen Bisnis.
2. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II.
3. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen penguji I dan juga Wali Kelas Manajemen Bisnis angkatan 2012 kelas pagi.

4. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku dosen penguji II dan selaku Sekretaris jurusan Manajemen Bisnis.
5. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M., selaku Ketua STIE-Mikroskil Medan.
6. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STMIK-STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK-STIE Mikroskil Medan.
9. Bapak dan Ibu Dosen di STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan-bimbingan yang berharga selama masa perkuliahan.
10. Bapak Pemilik PT. Sucofindo (Persero) Cabang Medan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk dapat melakukan penelitian pada PT. Sucofindo (Persero) Cabang Medan.
11. Rekan-rekan Mahasiswa/i khusus kelas Manajemen Bisnis angkatan 2012 kelas pagi.

Ini bukan akhir dari segalanya sebab penulis akan terus belajar guna memperbanyak ilmu-ilmu yang ada diluar sana, dapat kiranya segala yang penulis tuangkan dalam tulisan skripsi dapat bermanfaat untuk adik-adik yang nantinya akan melanjutkan penelitian ini lebih dalam.

Medan, 30 Juli 2016
Penulis,

(Wisdom Findo P.L Tobing)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN PENGESAHAN	i
LEMBARAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.4. Loyalitas Pelanggan	20
2.2.5. Hubungan Kualitas Pelayanan	23
2.2.6. Hubungan Kepuasan Pelanggan	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	25
2.4. Hipotesis	27

BAB III : METODE PENELITIAN..... 28

3.1. Gambaran Umum Perusahaan 28

3.1.1. Struktur Organisasi Perusahaan 30

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 34

3.2. Populasi dan Sampel..... 34

3.2.1. Populasi..... 34

3.2.2. Sampel 35

3.3. Jenis Penelitian 36

3.4. Lokasi Penelitian..... 36

3.5. Sumber Data 36

3.6. Defenisi Operasional Variabel..... 38

3.7. Metode Analisis Data..... 39

3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas..... 40

3.7.1.1. Uji Validitas 40

3.7.1.2. Uji Reliabilitas 40

3.7.2. Uji Asumsi Klasik..... 40

3.7.2.1. Uji Normalitas..... 41

3.7.2.2. Uji Multikolonieritas..... 42

3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas 42

3.7.3. Uji Hipotesis 43

3.7.3.1. Uji Sigifikan Simultan (Uji-F)..... 43

3.7.3.2. Uji Signifikan Parsial (Uji-T) 43

3.7.3.3.Koefisien Determinasi (R^2) 44

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45

4.1. Hasil Penelitian 45

4.1.1. Gambaran Umum Responden 45

4.2. Karakteristik Responden 45

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernikahan.....	47
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	48
4.3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian	48
4.3.1. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.3.2. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3.3. Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	53
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.4.1. Uji Validitas	54
4.4.2. Uji Reliabilitas	56
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5.1. Uji Normalitas.....	57
4.5.2. Uji Multikolonieritas.....	60
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.6. Metode Analisis Data.....	63
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.7. Uji Hipotesis	65
4.7.1. Uji Secara Simultan (Uji-F).....	65
4.7.2. Uji Secara Parsial (Uji-T)	66
4.8. Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.9. Pembahasan.....	69
4.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.9.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.9.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	71

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	77



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel (X1).....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel (X2).....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2, DAN Y.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji-T)	67
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (R^2)	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Sucofindo (Persero) Cabang Medan	30
Gambar 4.1 Pengujian Histogram.....	58
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot.....	59
Gambar 4.3 Grafik Scatterplots	62



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner	81
Lampiran 3 Output SPSS.....	99
Lampiran 4 Asumsi Klasik	102
Lampiran 5 Uji Glejser	104
Lampiran 6 Uji Regresi Linear Berganda.....	105
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	106



UNIVERSITAS
MIKROSKIL