

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BARBER SHOP DI KARET PEDURENAN JAKARTA SELATAN

Oleh:

Nama : Gabriella Audrey

Nim : 22150596

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

OKTOBER 2017

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BARBER SHOP di KARET PEDURENAN JAKARTA SELATAN

Diajukan oleh:

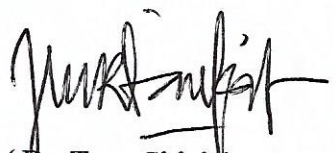
Nama: Gabriella Audrey

NIM: 22150596

Jakarta, 23 Agustus 2017

Disetujui oleh:

Pembimbing



(Dr. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Gabriella Audrey / 22150596 / 2017 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan/ Pembimbing: Bapak Dr. Tony Sitinjak,.M.M

Dewasa ini perkembangan bisnis usaha berkembang sangat cepat, persaingan antar pebisnis dirasa semakin menguat dengan adanya inovasi-inovasi baru yang bermunculan dalam bisnis. Salah satu bisnis yang berkembang adalah usaha barber shop. Menjamurnya usaha ini karena banyak sekali pria yang ingin memanjakan dirinya, tetapi malu untuk pergi ke salon, karena kebanyakan salon merupakan tempat untuk wanita, untuk itu Barbershop Mojo, SAPPARO dan DeLucky hadir di Karet Pedurenan Jakarta Selatan. Barbershop ini tidak hanya memberikan pelayanan potong rambut saja, tetapi ada pula hair spa, creambath dan hair coloring.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas Layanan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan, (2) Kepuasan Pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan, (3) Loyalitas Pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan, (4) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan.

Teori yang digunakan untuk mendukung penulisan ini adalah definisi dari Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas pelanggan.

Objek dari penelitian ini adalah Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan dan subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang sudah pernah menggunakan layanan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan. Metode yang digunakan adalah *judgement* sampling dengan 120 orang-orang yang sudah pernah menggunakan layanan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui media *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah SPSS 20,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat Kualitas Layanan yang diberikan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan kepada pelanggan adalah baik. (2) Pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan puas akan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. (3) Loyalitas pelanggan terhadap Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan sudah tinggi (4) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan, (5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan.

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



ABSTRACT

Gabriella Audrey / 22150596/2017 / *The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Customer Loyalty Barber Shop at Karet Pedurenan, South Jakarta* / Advisor: Mr. Tony Sijinjak, M.M

Today the business development is growing very fast, the competition between businessmen increase strongly with the new innovations that appear in the business. One of the growing businesses is barber shop. The proliferation of this business because a lot of men who want to pamper themselves, but embarrassed to go to the salon, because most salons are a place for women. For that Barbershop Mojo, SAPPARO and D' Lucky present at Karet Pedurenan South Jakarta. Barbershop not only provide hair cutting service, but also hair spa, creambath and hair coloring.

This research aims to know (1) Quality of Barber Shop Service at Karet Pedurenan South Jakarta, (2) Customer Satisfaction of Barber Shop at Karet Pedurenan South Jakarta, (3) Customer Loyalty of Barber Shop in Karet Pedurenan South Jakarta, (4) The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction Against Customer Loyalty of Barber Shop in Karet Pedurenan, South Jakarta.

The theory used to support this writing is the definition of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Then supported by the theory of the relationship between Quality of Service with Customer Loyalty, Customer Satisfaction with Customer Loyalty.

The object of this research is Barber Shop in Karet Pedurenan South Jakarta and the subject of this research are people who have used Barber Shop service in Karet Pedurenan South Jakarta. The method used is judgment sampling with 120 people who have been using Barber Shop service in Karet Pedurenan South Jakarta. Sample collection is done by spreading the questionnaire through Google Form. The data analysis technique used for model testing and data processing is SPSS 20.0

The results showed that: (1) The Quality of Service provided by Barber Shop in Karet Pedurenan South Jakarta to the customer is good. (2) Barber Shop customers in Karet Pedurenan South Jakarta are satisfied with the quality of service that provided to the customers. (3) Customer's loyalty to Barber Shop in Karet Pedurenan South Jakarta is high (4) Quality of Service have positive and significant influence to Customer Loyalty at Barber Shop in Karet Pedurenan South Jakarta, (5) Customer Satisfaction has positive and significant influence to Customer Loyalty in Barber Shop at Karet Pedurenan South Jakarta.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaanNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Kwik Kian Gie School of Business.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulisan, meskipun demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan skripsi ini kepada:

Bapak Dr. Tony Sitinjak,.M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini

Ibu dan keluarga tercinta yang terus memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penulis membuat skripsi ini.

Evelin, Lisa, Rika, Blanca yang telah membantu dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.

Seratus Dua Puluh (120) responden yang telah membantu mengisi kuesioner untuk data penelitian.

Seluruh dosen dan staf pengajar di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang telah memberikan pengajaran dan banyak ilmu kepada penulis selama masa pendidikan sampai terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Seluruh pihak-pihak yang telah berkontribusi, namun belum disebutkan satu per satu oleh penulis.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan mempunyai banyak keterbatasan dan kelemahan baik dalam hal isi, bahasa, dan penyajiannya. Namun peneliti telah berusaha memberikan yang terbaik. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala kritikan serta saran yang membangun untuk perbaikan di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2017

Gabriella Audrey