PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SURYA INDAH *BODY REPAIR & REPAINT* KOTA KEDIRI

ARTIKEL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Manajemen UNP Kediri

Oleh:
KHOIROTUS SHOLIKAH
NPM: 12.1.02.02.0504

FAKULTAS EKONOMI (FE)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2016

Skripsi oleh:

KHOIROTUS SHOLIKAH
NPM: 12.1.02.02.0504

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SURYA INDAH *BODY REPAIR & REPAINT* KOTA KEDIRI

Telah Disetujui untuk diajukan Kepada

Panitia Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi UNP Kediri

Tanggal: 13 Agustus 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Samari, S.E., M.M	**Rino Sardanto, S.Pd., M.Pd**
NIDN. 0712026201	**NIDN. 0730127403**

Skripsi oleh:

KHOIROTUS SHOLIKAH
NPM: 12.1.02.02.0504

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SURYA INDAH *BODY REPAIR & REPAINT* KOTA KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNP Kediri
Pada tanggal: 13 Agustus 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:			**Tanda Tangan**
Ketua	:	Dr. H. Samari, S.E., M.M	
Penguji I	:	Ema Nurzainul Hakimah., SE., M.M	
Penguji II	:	Rino Sardanto, S.Pd., M.Pd	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. SUBAGYO
NIDN. 0717066601

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SURYA INDAH *BODY REPAIR & REPAINT* KOTA KEDIRI

KHOIROTUS SHOLIKAH
NPM: 12.1.02.02.0504
FE – Manajemen
Email: khoirotussholikah@gmail.com
Dr. H. Samari, S.E., M.M [1] dan Rino Sardanto, S.Pd., M.Pd [2]
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsum. Loyalitas konsumen adalah komitmen konsumen bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Surya Indah *Body Repair & Repaint*. 2) Untuk menganalisis pengaruh persepsi terhadap loyalitas konsumen Surya Indah *Body Repair & Repaint*. 3) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Surya Indah *Body Repair & Repaint*. 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap loyalitas konsumen Surya Indah *Body Repair & Repaint*.

Teknik penelitian ini adalah teknik regresi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen di Surya Indah *Body Repair & Repaint*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling.* Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, persepsi dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, didasarkan perolehan nilai *Adj. R Square* sebesar 58,3% dan sisanya sebesar 41,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen adalah variabel kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0,768.

Kata kunci: pengaruh kualitas pelayanan, persepsi, kepuasan dan loyalitas konsumen

I. LATAR BELAKANG

Lingkungan bisnis dewasa ini mengharuskan perusahaan-perusahaan untuk tidak hanya memperhatikan faktor-faktor teknis dan finansial dalam menjalankan usahanya. Semakin banyaknya produsen kendaraan roda empat yang ada di Indonesia, mengharuskan produsen harus semakin bersaing untuk bisa memenangkan hati konsumen dan mendapat loyalitas dari konsumennya. Semakin banyaknya jumlah pengguna kendaraan, untuk itulah secara tidak langsung konsumen juga membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya dengan perawatan berupa body repair, painting, cat oven serta salon mobil tersebut agar layak pakai, tidak kalah dengan produk baru dan dapat dijual dengan harga yang tinggi. Dengan demikian para konsumen harus jeli untuk memilih bengkel yang berkualitas dan dapat dipercaya. Oleh karena itu penyedia jasa harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan ke arah konsumen sehingga konsumen menjadi loyal.

Penelitian ini menggunakan objek pada konsumen Surya Indah body repair dan repaint. Berdasarkan teori mengenai kualitas pelayanan, persepsi, kepuasan dan loyalitas, peneliti ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap loyalitas yang ada pada bengkel Surya Indah Bengkel *Body Repair & Repaint*. Oleh karenanya peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas konsumen" (Studi Pada Surya Indah Bengkel *Body Repair & Repaint*).**

II. METODE

Pada penelitian ini teknik (metode) yang digunakan adalah teknik regresi berganda. Analisis regresi berganda (*multiple regression*) adalah sebuah teknik statistik yang digunakan untuk memprediksi variasi variabel terikat dengan meregresikan lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut secara bersamaan. Analisis regresi berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat (yang merupakan skala interval) secara simultan. Analisis regresi berganda membantu untuk memahami seberapa besar variasi dari variabel terikat dapat dijelaskan oleh sejumlah prediktor. Melalui jenis penelitian regresi berganda maka akan diperoleh deskripsi masing-masing

mengenai tanggapan responden terhadap pengaruh kualitas pelayanan, persepsi dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Surya Indah *Body Repair & Repaint* Kota Kediri.

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan untuk analisis data menggunakan analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah datang di Surya Indah *Body Repair & Repaint* Kota Kediri.

Jadi pada penelitian ini jumlah ukuran sampel telah terpenuhi dengan variabel penelitian ada 4 (independen + dependen), maka jumlah unit sampel sebanyak 4 x 10 = 40.

Metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Dengan pertimbangan bahwa populasinya bervariasi, berbeda-beda karakternya dan bersifat heterogen, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 orang responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut cukup representatif untuk mewakili populasi. Kriteria pemilihan sampel tersebut adalah: 1) konsumen pada Surya Indah *Body Repair & Repaint* Kota Kediri dan berusia mulai dari 20 tahun ke atas, 2) konsumen yang datang > 3 x, 3) konsumen pelanggan tetap.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Hasil

Tabel 4.12 Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.707	2.558		.667	.509
	Kualitas Pelayanan (X1)	.337	.106	.377	3.172	.003
	Persepsi (X2)	-.103	.136	-.089	-.753	.456
	Kepuasan (X3)	.768	.127	.643	6.048	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen (Y)

Sumber: Output SPSS 17.0

Tabel 4.13 Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322.064	3	107.355	19.139	.000[a]
	Residual	201.936	36	5.609		
	Total	524.000	39			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X3), Persepsi (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen (Y)

Sumber: output SPSS 17.0

Pembahasan

Pembahasan diarahkan pada upaya menjawab permasalahan utama penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas konsumen Surya Indah Body Repair & Repaint Jl. Airlangga II Kediri.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen**

Pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Nilai signifikan berdasarkan pada penelitian diperoleh nilai t_{hitung}= 3,172 dengan tingkat signifikansi 0,003. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05. Berarti hipotesis 1 H_0 ditolak H_a diterima.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Arif (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

2. **Pengaruh Persepsi terhadap Loyalitas Konsumen**

Pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa, persepsi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Nilai signifikan berdasarkan pada penelitian diperoleh nilai t_{hitung} = -0,753 dengan tingkat signifikansi 0,456. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05. Berarti hipotesis 2 H_0 diterima H_a ditolak.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Rudyanto (2012) yang menyatakan bahwa persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

3. **Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen**

Pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa, kepuasan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Nilai signifikan berdasarkan pada penelitian diperoleh nilai t_{hitung} 6,048 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05. Berarti hipotesis 3 H_0 ditolak H_a diterima.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Rahmadani (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

4. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen**

Hipotesis keempat menyatakan kualitas pelayanan, Persepsi dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini terbukti dari hasil kuisioner, responden menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah kesetiaan yang sesungguhnya yang dapat menerima sisi positif dan negatif, tetap mengambil keputusan tidak

beralih membeli pada perusahaan lain, walaupun kurang puas dalam pelayanan barang atau jasanya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat menurut Kapferer dan Laurent dikutip oleh Tjiptono (2011:386), "perilaku pembelian ulang bisa dijabarkan menjadi dua kemungkinan, yakni loyalitas dan inersia". Faktor pembedannya adalah sensitivitas merek yang didefinisikan sebagai sejauh mana nama merek memainkan peran kunci dalam proses pemilihan alternatif dalam kategori produk atau jasa tertentu.

Berdasarkan hasil uji F test pada Tabel 4.13. didapatkan F_{hitung} sebesar 19,139 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga H_4 penelitian ini diterima atau dengan kata lain variabel kualitas pelayanan, persepsi dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Dapat disimpulkan dengan loyalitas konsumen yang baik dengan komitmen yang dipegang kuat untuk berlangganan lagi pada jasa tertentu di masa depan meskipun situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku loyal.

Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Arif (2012) Rudyanto (2012) Rahmadani (2014) menunjukkan bahwa ternyata secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, persepsi dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surya Indah Body Repair & Repaint Jl. Airlangga II Kediri. Dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Surya Indah Body Repair & Repaint Jl. Airlangga II Kediri.
2. Persepsi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Surya Indah Body Repair & Repaint Jl. Airlangga II Kediri.
3. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Surya Indah Body Repair & Repaint Jl. Airlangga II Kediri.
4. Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen Surya Indah

Body Repair & Repaint Jl. Airlangga II Kediri.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Augusty, Ferdinand. 2011. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

Barnes, James G., 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.

Boyd, HW. , Walker, OC dan Larreche, JC. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta : Erlangga.

Churchill, Gilbert. 2012. *Dasar-dasar Riset Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2005.

Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.

Hurriyati, 2012. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas*. Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta.

Imam Ghozali,. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang : BP Universitas Diponegoro.

Jalaluddin, Rahmat. 2011. *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Jalaluddin, Rahmat, 2012. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Kembaren, Emmelya. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Kentucky Fried Chicken Pada KFC Jalan Gajah Mada Medan: Skripsi. Universitas Sumatera Utara: Medan.

Kotler Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Priciples of Marketing Global 14thedition.* New Jersey: Prentice.

Lupiyoadi & Hamdani. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Martha, Enggar Puspita. 2015. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Salon Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Pelanggan Flaurent Salon Yogyakarta. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.

Mulyono, Bayu Hadyanto, Yoestini, Nugraheni Rini, Kamal, Mustofa, "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)", Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Volume 4, No.2, Juli 2007.*

Novian Yuga, Pamujo. 2011. *Analisis Pengaruh Atribut Produk, Bauran Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merchandis.* Jurnal Manajemen Universitas Diponegoro.

Nuraini, 2012. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kota Sabang*. Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan.

Oliver. 2011. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Barat: Binaruapa Aksara.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L 2012, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* NewYork: The Free Pass.

Rakhman, Arif. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV.AHASS Brahma Motor*. Jurnal Skripsi. UNDIP: Semarang.

Ramadani, Yuda. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen Galunggung Kota Malang).* Jurnal: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.

Robinette, S. 2011. *Emotion Marketing*. Jakarta: McGrow-Hill Book Company.

Rudyanto. 2012. *Pengaruh Nilai Persepsi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Ekuitas Destinasi Sebagai Moderasi Pada Wisata Kesehatan SPA DKI Jakarta*. Jurnal VOLUME III No. 2 - Oktober 2012. Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan.

Sugihartono dkk. 2011. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suhari. 2011. *Pengaruh Nilai, Kepuasan, dan Inersia Terhadap Loyalitas)*. Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume 17, No.1, Januari 2012 : 46-58.

Suharman. 2012. *Psikologi Kognitif*. Surabaya: Srikandi.

Sukardi. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sunaryo. 2011. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.

Tjiptono, Fandy,. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Theresia, Novi. 2011. *Pengaruh Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mutiara Yogyakarta.* Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Toha, Suherman. 2013. *Penelitian masalah hukum tentang penerapan good cooperation governance pada dunia usaha*. Badan pembina hukum nasional departemen hukum dan hak asasi manusia.

Walgito, Bimo, 2013. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Walker, D. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tanggerang Selatan: Binarupa Aksara.