# JURNAL

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KONVEKSI FIFA SPORT KOTA KEDIRI

***The Effect Of Service Quality, Customer Satisfaction And Diversity Of Products Customer Loyalty Convection Fifa Sport City Kediri***


OLEH:

**YUAPY BAYU KURNIAWAN**
NPM: 12.1.02.02.0094


Dibimbing oleh:

1. Dr. Subagyo, M.M.
2. Bambang Agus Sumantri, S.IP, M.M.


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


**2017**

# SURAT PERNYATAAN
# ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

| | |
|---|---|
| Nama Lengkap | : YUAPY BAYU KURNIAWAN |
| NPM | : 12.1.02.02.0094 |
| Telepon / HP | : 081252278082 |
| Alamat surel (Email) | : yuapybayukurniawan@gmail.com |
| Fakultas – Program Studi | : FE - Manajemen |
| Alamat Perguruan Tinggi | : UN PGRI Kediri |

Dengan ini menyatakan bahwa:

a. Artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarism;
b. Artikel telah diteliti dan disetujui untuk ditertibkan oleh Dosen Pembimbing I dan II

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

| **Mengetahui** | | **Kediri, 5 Januari 2017** |
|---|---|---|
| **Pembimbing I** | **Pembimbing II** | **Penulis,** |
| **Dr. Subagyo, M.M**<br>NIDN. 0717066601 | **Bambang Agus Sumantri, S.IP, M.M.**<br>NIDN. 0730066001 | **Yuapy Bayu Kurniawan**<br>NPM. 12.1.02.02.0094 |

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KERAG AMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KONVEKSI FIFA SPORT KOTA KEDIRI

YUAPY BAYU KURNIAWAN
NPM. 12.1.02.02.0094
FE - Manajemen
Dr. Subagyo, M.M..[1] dan Bambang Agus Sumantri, S.IP, M.M.[2]
Email: yuapybayukurniawan@gmail.com
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar bekalangi hasil pengamatan terhadap masyarakat yang membutuhkan jasa konvensi. Dari beberapa kebutuhan tersebut kebutuhan manusia akan jasa konvensi merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi pemenuhannya. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba melakukan penelitian pada konveksi Fifa Sport Kota Kediri. Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan konveksi Fifa Sport Kota Kediri. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan konveksi Fifa Sport Kota Kediri. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan konveksi Fifa Sport Kota Kediri. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan keragaman produk secara simultan terhadap loyalitas pelanggan konveksi Fifa Sport Kota Kediri.

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik penelitian yang digunakan adalah observasional, yaitu penelitian analitik korelasi sebab akibat (pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan pada konveksi Fifa Sport Kota Kediri). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen pada konveksi Fifa Sport Kota Kediri yang terdiri dari 51 orang hasil wawancara karyawan Fifa Sport. Sampel dipenelitian ini diambil 40 orang yang respondennya adalah pelanggan konveksi Fifa Sport dengan menggunakan rumus 10x variabel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data: uji validasi, uji reliabilitas, asumsi klasik, uji-t, uji F dan regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri. 2) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri. 3) Ada pengaruh positif dan signifikan antara keragaman produk dengan loyalitas pelanggan pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri. 4) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan keragaman produk dengan loyalitas konsumen pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Keragaman Produk, Loyalitas Pelanggan

## I. LATAR BELAKANG

Berkembangnya perusahaan pada sebuah industri tidak dapat dipungkiri, dengan meningkatnya teknologi yang dapat membuat efisiensi proses produksi, sehingga memudahkan produsen dalam membuat sebuah produk. Dampak dari kemudahan tersebut terciptalah peluang bisnis pada industri tersebut, dapat diambil contoh yakni industri tekstil yang dahulu harus memiliki mesin besar dan tempat yang luas. Untuk membuat sebuah pabrik tekstil, berbeda halnya dengan saat ini, banyak perusahaan UMKM yang mendirikan pabrik tekstil dengan skala kecil dan sedang, tetapi dengan produk yang tidak kalah baiknya untuk bersaing di pasaran. Salah satu jenis pada industri tersebut yaitu perusahaan konveksi yang saat ini telah berkembang di seluruh Indonesia. Selama ini loyalitas pelanggan kerap kali dikaitkan dengan perilaku pembelian ulang. Keduanya memang

berhubungan, namun sesungguhnya berbeda, Loyalitas mencerminkan komitmen psikologis terhadap produk tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian produk tertentu yang sama secara berulang kali.

Lovelock dalam Theresia (2011:24) menjelaskan bahwa tingkat kesetiaan para pelanggan terhadap suatu barang atau jasa tertentu tergantung pada beberapa faktor. Pelanggan dalam kondisi seperti ini sangat mungkin melakukan pembelian ulang hanya karena faktor-faktor situasional saja, misal keterbatasan dana dan waktu. Sedangkan sikap yang tinggi tetapi tidak diikuti dengan patronase ulangan yang tinggi dianggap sebagai loyalitas pelanggan yang bersifat *latent* (latent loyalitas pelanggan). Namun, loyal atau tidak pelanggan terhadap suatu produk perusahaan sangat tergantung pada kemampuan manajemen perusahaan dalam mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan.

Tjiptono (2011:164) menyatakan kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada penyedia jasa, karena pelanggan mengkonsumsi dan memakai jasa. Seperti data pada CV Konveksi Cahaya 79 Bandar Lampung, mengalami peningkatan pejualan sebesar 87,98% dan sebesar 12,02 % dipengaruhi oleh variable lain.Perusahaan menganggap bahwa pelayanan yang baik kepada konsumen juga merupakan hal yang penting. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh penting pada kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:13) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pada penurunan jumlah penjualan yaitu menurunnya pangsa pasar dan meningkatnya persaingan yang membuat perusahaan ini tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. Pada dasarnya pengalaman yang dialami oleh seorang konsumen akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kinerja perusahaan yang bersangkutan.

Seperti yang diungkapkan CV Konveksi Cahaya 79 Bandar Lampung bahwa penjualan meningkat pesat karena peningkatan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan dengan presentase 78,4% dalam kategori baik. Hasil analisis jalur menunjukkan terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan adalah 95,84%. Sedangkan sisanya sebesar 4,16% dipengaruhi oleh variable lain.

Disamping memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan, perusahaan yang bergerak di bidang konveksi harus juga berupaya untuk memperhatikan keragaman produk yang disediakan. Oleh karena itu, pengusaha harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman produk yang dijual. Dengan adanya macam – macam produk dalam arti produk yang lengkap mulai dari merk, ukuran, kualitas dan ketersediaan produk setiap saat seperti yang telah diuraikan di atas.

Penulis memilih konveksi Fifa Sport dikarenakan konveksi ini selalu mempunyai pelanggan yang sangat banyak yang tidak hanya di dalam kota Kediri saja, tetapi pelanggan juga datang dari Surabaya, Malang, Madiun dan banyak juga yang ada juga diluar pulau Jawa. Konveksi Fifa Sport mempunyai kelebihan yaitu pengantaran produk ke luar kota selalu tepat waktu, berbagai macam pilihan produk dan harga bisa grosir. Tetapi kelemahan dari konveksi fifa sport sendiri yaitu tempat penjualan terpisah dengan ruko sehingga pelanggan tidak dapat melihat bahan yang akan diproses, serta konveksi ini hanya memiliki tenaga kerja yang sedikit oleh karena itu pengerjaannya tidak bisa cepat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :**"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Keragaman Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Konveksi Fifa Sport Kota Kediri"**.

## II. METODE

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:07), "pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistik". Teknik penelitian yang digunakan adalah observasional, yaitu penelitian analitik korelasi sebab akibat (pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan pada konveksi Fifa Sport Kota Kediri). Rancangan penelitian ini deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada konveksi Fifa Sport Kota Kediri yang terdiri dari 51 orang hasil wawancara karyawan Fifa Sport. Sampel penelitian ini diambil 40 orang yang respondennya adalah pelanggan konveksi Fifa Sport karena menurut Roscoe dalam Sugiono (2007:130) bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan korelasi atau regresi berganda, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari variabel yang diteliti, misalnya variabel penelitian ada 4 (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel 10x4=40. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan regresi liner berganda yaitu uji-t dan uji-F.

## III. HASIL DAN KESIMPULAN

### Hasil

**Tabel 4.1**
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1.274 | 1.554 | | .820 | .418 | | |
| | Kualitas Pelayanan | .251 | .085 | .319 | 2.942 | .006 | .271 | 3.689 |
| | Kepuasan Pelanggan | .558 | .122 | .551 | 4.583 | .000 | .221 | 4.522 |
| | Keragaman Produk | .136 | .052 | .180 | 2.621 | .013 | .677 | 1.477 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

**Tabel 4.2**
**Hasil Uji t**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1.274 | 1.554 | | .820 | .418 | | |
| | Kualitas Pelayanan | .251 | .085 | .319 | 2.942 | .006 | .271 | 3.689 |
| | Kepuasan Pelanggan | .558 | .122 | .551 | 4.583 | .000 | .221 | 4.522 |
| | Keragaman Produk | .136 | .052 | .180 | 2.621 | .013 | .677 | 1.477 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

**Tabel 4.3**
**Hasil Uji F**

**ANOVA[b]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 227.520 | 3 | 75.840 | 92.300 | .000[a] |
| | Residual | 29.580 | 36 | .822 | | |
| | Total | 257.100 | 39 | | | |

a. Predictors: (Constant), Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

### Pembahasan

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

Hasil pengujian hipotesis (H1) telah membuktikan terdapat pengaruh antara kualitas pelanggan terhadap loyalitas konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,942> 1,684dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,006 tersebut < 0,05, dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap prestasi kerja karyawan.

**2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen**

Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 4.583> 1,684dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000tersebut < 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini Ha diterima dan Ho ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen karyawan. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen.

**3. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Loyalitas Konsumen**

Hasil pengujian hipotesis (H3) telah membuktikan terdapat pengaruh antara keragaman produk terhadap loyalitas konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan didapat nilai t hitung sebesar 2,621< 1,684dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,013tersebut < 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini Ho diterima dan Ha ditolak, Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa keragaman produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel keragaman produk terhadap loyalitas konsumen.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan antara keragaman produk dengan loyalitas pelanggan pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri.
4. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan keragaman produk dengan loyalitas konsumen pada Konfeksi Fifa Sport Kota Kediri.

**Saran**

1. Bagi perusahaan Konveksi Fifa Sport
   Hendaknya perusahaan dalam meningkatkan loyalitas konsumen lebih menitik beratkan pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan keragaman produk dalam perusahaan. Dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh konsumen di Konveksi Fifa Sport tersebut diperoleh data bahwa konsumen memiliki daya tarik tinggi terhadap produk yang di tawarkan perusahaan. Sehingga dengan demikian dengan kualitas pelayanan yang baik, kepuasan pelanggan yang tinggi, dan keragaman produk yang menarik akan dapat meningkatkan loyalitas konsumen pada Konveksi Fifa Sport.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan keragaman produk terhadap loyalitas konsumen pada Konveksi Fifa Sportagar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

## IV. DAFTAR PUSTAKA

Fandi Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayu Media

Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.

Lovelock Christopher dan Lauren Wirtz. (2011). *Service Marketing 7th ed*. New Jersey: Pearson Hall.

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

Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit: CV. Alfabeta.

_____. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung : ALFABETA.

_____.. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.Bandung: Alfabeta.