

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA NUZIR *SERVICE* DINAMO)

ATIKA RAHMANISA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- 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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Nuzir *Service* Dinamo)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024



Atika Rahmanisa
K1401201056

- 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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

ATIKA RAHMANISA. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Nuzir *Service* Dinamo). Dibimbing oleh RIZAL SYARIEF dan SUHENDI.

Nuzir *Service* Dinamo merupakan salah satu bisnis penyedia jasa reparasi di Kota Padang. Jenis kebutuhan layanan bagi pelanggan di bisnis ini didominasi oleh layanan *service* dinamo. Pesatnya perkembangan dalam industri reparasi berdampak pada peningkatan persaingan bisnis. Bisnis dapat beradaptasi dengan persaingan yang ada jika suatu bisnis memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan Nuzir *Service* Dinamo, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan bisnis Nuzir *Service* Dinamo, serta merumuskan rekomendasi strategi untuk peningkatan kualitas layanan Nuzir *Service* Dinamo. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling – Partial Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, *SEM-PLS*

ABSTRACT

ATIKA RAHMANISA. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study on Nuzir *Service* Dinamo). Supervised by RIZAL SYARIEF and SUHENDI.

Nuzir *Service* Dinamo is a repair service business located in Padang, primarily focused on providing dynamo repair services. The rapid growth in the repair industry has increased business competition. To adapt to this competitive environment, a business must maintain a high level of service quality. This study aims to identify the characteristics of Nuzir *Service* Dinamo's customers, analyze the impact of service quality on customer satisfaction and loyalty, and formulate strategic recommendations for improving service quality at Nuzir *Service* Dinamo. The research employs Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS) analysis. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on both customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, SEM-PLS, Service Quality

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 atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



- 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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA NUZIR *SERVICE* DINAMO)**

ATIKA RAHMANISA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M. Ec.
- 2 Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc.



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 atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Nuzir *Service* Dinamo)

Nama : Atika Rahmanisa

NIM : K1401201056

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof Dr. Ir. Rizal Syarief D.E.S.S

Pembimbing 2:
Dr. Suhendi S.P, M.M



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian: 01 Agustus 2024

Tanggal Lulus: 20 Agustus 2024



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Nuzir *Service* Dinamo)” dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Prof Dr. Ir. Rizal Syarief D.E.S.S selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dr. Suhendi S.P, M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan motivasi, serta memberikan saran dan masukan terhadap penelitian ini.
2. Seluruh dosen, tenaga pendidik, dan pihak akademik Program Studi Bisnis, Fakultas Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor yang telah memberikan banyak masukan, ilmu, pengalaman berharga, serta mendukung kelancaran proses studi selama perkuliahan.
3. Nuzirwan selaku pemilik Bisnis Nuzir *Service* Dinamo yang telah memberikan izin untuk penelitian ini sehingga diperoleh data-data yang diperlukan untuk kelancaran penelitian.
4. Penghargaan tertinggi kepada kedua orang tua tercinta, Nuzirwan dan Meidiawati yang telah membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang, memenuhi semua kebutuhan penulis, menjadi *support system* terbaik bagi penulis dalam hal apapun, serta memberikan doa terbaik untuk keberhasilan dan kebahagiaan anaknya.
5. Sarah Dwi Aulia, Lailatul Qodriah, dan Naifa Adia Uzhma yang merupakan saudari kandung penulis yang telah menjadi sumber kekuatan, kebahagiaan, tempat berkeluh kesah, serta selalu memberikan *support* terbaik untuk penulis.
6. Putri Dewi Anjumi, Nanda Cantika, Widi Asih, dan Bunga Faisa Agista selaku sahabat terbaik penulis selama masa kuliah yang memberikan banyak pengalaman dan kenangan berharga.
7. Teman-teman Sekolah Bisnis Institut Pertanian Bogor dan semua pihak yang telah mendukung penulis serta memberikan pengalaman berharga selama proses perkuliahan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan..

Bogor, Agustus 2024



Atika Rahmanisa



DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| LAMPIRAN | x |
| I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan | 5 |
| 1.4 Manfaat | 5 |
| 1.5 Ruang Lingkup | 5 |
| 1.6 Hipotesis Penelitian | 5 |
| II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Perkembangan Ekonomi | 6 |
| 2.2 Daya Beli | 6 |
| 2.3 Industri Jasa Reparasi Dinamo | 7 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | 8 |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2.6 Loyalitas Pelanggan | 9 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.8 Kerangka Pemikiran | 13 |
| III METODE | 16 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian | 16 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 16 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 16 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel | 17 |
| 3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data | 19 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 21 |
| 4.1 Gambaran Umum Bisnis Nuzir <i>Service</i> Dinamo | 21 |
| 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 21 |
| 4.3 Karakteristik Pelanggan Nuzir <i>Service</i> Dinamo | 23 |
| 4.4 Analisis <i>Structural Equation Modeling – Partial Least Square</i> | 25 |
| 4.5 Rekomendasi Strategi | 34 |
| V SIMPULAN DAN SARAN | 37 |
| 5.1 Simpulan | 37 |
| 5.2 Saran | 37 |
| DAFTAR PUSTAKA | 38 |
| LAMPIRAN | 41 |
| RIWAYAT HIDUP | 47 |

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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2 | Definisi Operasional Variabel | 17 |
| 3 | Skala <i>Likert</i> | 19 |
| 4 | Klasifikasi Metode Multivariat | 20 |
| 5 | Hasil Uji Validitas Instrumen | 22 |
| 6 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 23 |
| 7 | Karakteristik Pelanggan Nuzir <i>Service</i> Dinamo | 23 |
| 8 | Nilai <i>Outer Loadings</i> Setelah dilakukan <i>Dropping</i> | 28 |
| 9 | Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 29 |
| 10 | Nilai <i>Cross Loading Factor</i> | 30 |
| 11 | Nilai <i>Fornell-Larcker</i> | 31 |
| 12 | Nilai <i>Composite Reliability</i> | 31 |
| 13 | Nilai <i>R-square</i> | 32 |
| 14 | Nilai <i>Path Coefficient</i> | 32 |
| 15 | Rekomendasi Strategi | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----|---|----|
| 16 | Pertumbuhan PDB per Kapita Penduduk Indonesia Tahun 2013 – 2022 | 1 |
| 17 | <i>Changing Focus of Marketing</i> (Harwood <i>et al.</i> 2008) | 2 |
| 18 | Pendapatan Rata-Rata Nuzir <i>Service</i> Dinamo | 3 |
| 19 | Kerangka Pemikiran | 15 |
| 20 | Model Penelitian | 20 |
| 21 | <i>Outer Model</i> Sebelum Dilakukan <i>Dropping</i> | 26 |
| 22 | <i>Outer Model</i> setelah dilakukan <i>Dropping</i> | 27 |

LAMPIRAN

| | | |
|----|----------------------|----|
| 23 | Kuesioner Penelitian | 41 |
|----|----------------------|----|