

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Kelompok Jamaah Umroh Saida Tour & Travel di Jakarta)

ULFATUN NURJANAH

8105142675



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY

(A field research of jamaah saida travel in Jakarta)

ULFATUN NURJANAH

8105142675



*Building
Future
Leaders*

**Thesis is Written as One of The Requirement For Getting a Bachelor Degree
of Education**

STUDY PROGRAM ECONOMICS EDUCATION

ECONOMICS AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

Ulfatun Nurjanah, 2018; Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kelompok Jamaah Saida Travel di Jakarta). Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agus Wibowo, M.Pd & Suparno, S.Pd, M.Pd

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 2) menguji secara empiris pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, 3) menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, 4) menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini ialah jamaah umrah yang telah menggunakan jasa umrah dari saida travel minimal 2 kali yaitu sebanyak 143 jamaah. Sampel yang digunakan sebanyak 130 responden sesuai kriteria atau saran dalam analisis SEM. Metode analisis menggunakan *Struktural Equation Modeling* (SEM) dengan alat bantu SPSS dan AMOS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 81%. 2) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 37,9%. 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 16,7%. 4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 30,7%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

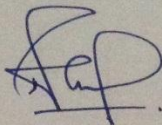
Ulfatun Nurjanah, 2018; Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study At Jamaah Saida Travel in Jakarta). Thesis, Jakarta: Economics Education Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Counseling Team: Agus Wibowo, M.Pd & Suparno, S.Pd, M.Pd

The purpose of this study are: 1) empirically test the influence of service quality to customer satisfaction, 2) empirically test the effect of customer satisfaction on customer loyalty, 3) empirically test the influence of service quality to customer loyalty, 4) empirically test the influence of service quality to customer loyalty through customer satisfaction. The object of this study is the Umrah pilgrims who have used the services of umrah from saida travel at least 2 times as many as 143 pilgrims. The sample used was 130 respondents according to criteria or suggestion in SEM analysis. The analysis method uses Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS and AMOS tools. The results of hypothesis testing showed: 1) quality of service influence on customer satisfaction by 81%. 2) customer satisfaction influence to customer loyalty equal to 37,9%. 3) the quality of service affects the loyalty of the customers by 16.7%. 4) quality of service influence to customer loyalty through customer satisfaction equal to 30,7%.

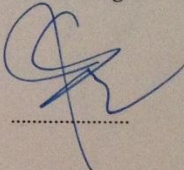
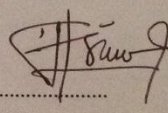
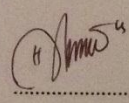
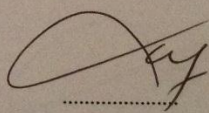
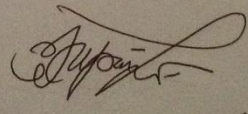
Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Saparudin, SE, M.Si</u> NIP 197701152005011001	Ketua		16 Mei 2018
2. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP 197201141998022001	Penguji Ahli		21 Mei 2018
3. <u>Herlitha, S.Sos, M.Ec, Dev</u> NIP 198401062014041001	Sekretaris		16 Mei 2018
4. <u>Agus Wibowo, M.Pd</u> NIP 198202172015041001	Pembimbing 1		14 Mei 2018
5. <u>Suparno, S.Pd, M.Pd</u> NIP 197908282014041001	Pembimbing II		11 Mei 2018

Lulus Tanggal : 4 Mei 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diproses, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2018

Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPEL
CPB7DAFF001229434
6000
ENAM RIBURUNAH

Ulfatun Nurjanah

No Reg: 8105142675

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamiin..

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang dimaksudkan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Agus Wibowo, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Suparno, S.Pd, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi dan Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Saparudin, M.Msi dan Ibu Siti Nurjanah, SE, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Secara khusus penulis juga ingin berterimakasih kepada Bapak Sudarman dan Ibu Rojiyah, selaku orangtua penulis. Terimakasih untuk do'a, kesabaran, motivasi serta dukungan baik moril maupun materil yang diberikan kepada penulis sejak awal proses hingga sampai terselesaikannya

tugas akhir ini. Terimakasih untuk seluruh pelajaran yang sangat berharga yang telah diberikan kepada penulis.

6. Saya juga berterimakasih kepada teman terbaik saya Samhana Zubaidi yang bersedia membantu dan *mensupport* saya selama saya mengerjakan skripsi ini.
7. Saya juga berterimakasih kepada teman-teman Pendidikan Ekonomi Koperasi 2014 khususnya Dwita Septiana, Nurul Manzhila, Siti Nur Iraeni, Ghifani Azhar, Ariefna Dewi dan Gloria Sinaga yang selalu *men-support* saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2018

Ulfatun Nurjanah