

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Tuhan YME, karena berkat rahmatnya penelitian untuk tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA LAYANAN RIRAKSU SPA”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan berkat doa, bimbingan serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Assoc. Dekan fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Isana S. C. Meranga, S.P., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Dr. Moses L. P. Hutabarat, S. Kom., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak bimbingan serta dukungan kepada peneliti.
4. Seluruh dosen Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran bagi peneliti selama berkuliahan di Universitas Pelita Harapan.
5. Seluruh staff dan karyawan Universitas Pelita Harapan Business School yang memberikan bantuan kepada penulis dalam kegiatan administratif.

6. Ketiga orang tua, dan saudara peneliti yang telah memberikan dukungan secara material, doa, moral, dan perhatian kepada peneliti.
7. Teman - teman yang telah memberikan dukungan dan bagi peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir, diantaranya Alvin Vandana, Vivianta Florensia, Cerwyn Arden, Charles Gutama, Ivanna Griselda, Kevan Liu, Kenny Elton, Patrick Christy, Yosua Susilo, Veronica Melody.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan di dalam penulisannya. Untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang bersifat membangun dapat membantu memperbaiki tugas akhir di masa mendatang. Peneliti berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan wawasan bagi setiap pembacanya, serta dapat menjadi bahan acuan referensi bagi penelitian selanjutnya. Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih.

Karawaci,

Jeffry Pratama Makmur
00000008316

Hermawan Lesmana
00000023011

Pamela Velisca
00000005867

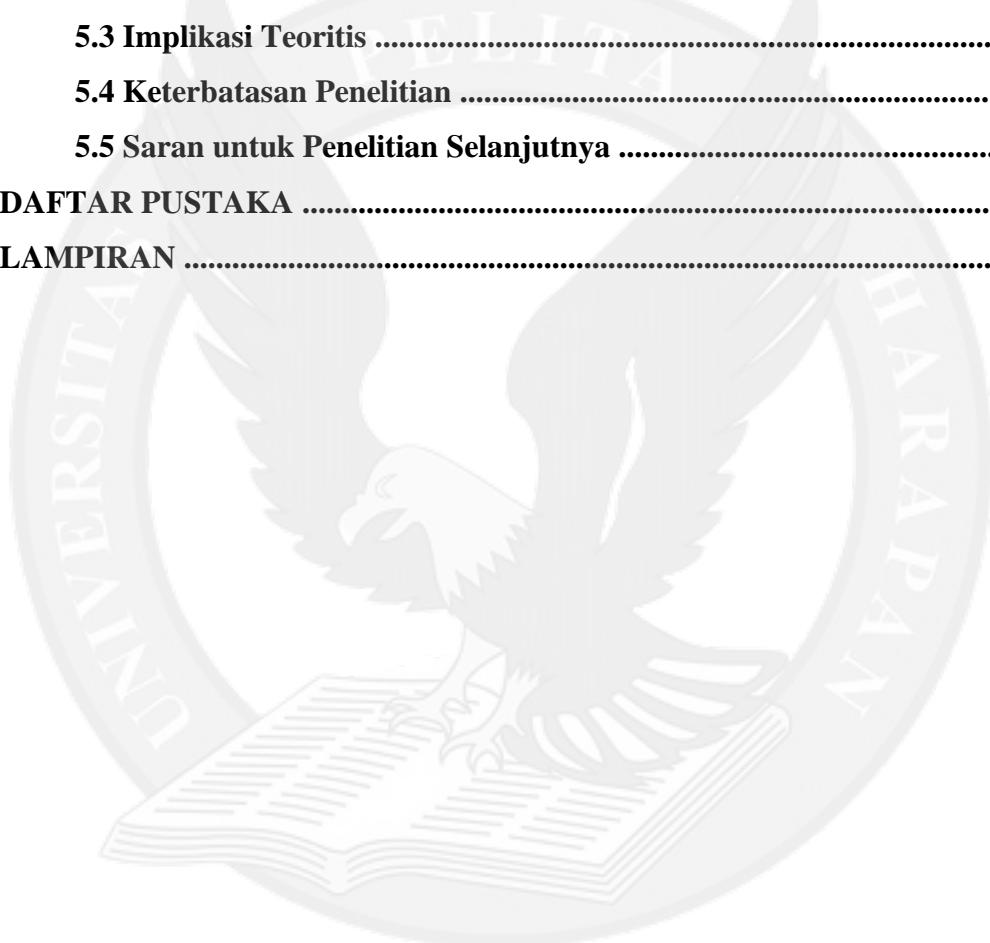
DAFTAR ISI

JUDUL

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Pembatasan Masalah	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas layanan	14
2.1.1.1 Bukti Fisik	16
2.1.1.2 Empati	16
2.1.1.3 Kehandalan	16
2.1.1.4 Daya Tanggap	17
2.1.1.5 Jaminan	17
2.1.2 Kepuasan Konsumen	18
2.1.3 Loyalitas Konsumen	19
2.2 Hubungan Antar Variabel	21

2.2.1	Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	21
2.2.2	Kepuasan Konsumen and Loyalitas Konsumen	23
2.2.3	Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen	25
2.3	Model Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1	Paradigma Penelitian	28
3.2	Desain Penelitian.....	31
3.3	Objek dan Subjek Penelitian	32
3.4	Unit Analisis	33
3.5	Pengukuran Variabel	34
3.6	Populasi dan Sampel	35
3.7	Teknik Pembuatan Kuesioner	38
3.8	Skala Pengukuran.....	43
3.9	Metode Pengumpulan Data	43
3.10	Etika Pengumpulan Data	45
3.11	Teknik Analisis Data	46
3.11.1	<i>Structural equation modeling (SEM)</i>	46
3.11.2	<i>Smart Partial Least Square</i>	48
3.12	Tes Pendahuluan	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Profil Responden	59
4.1.1	Usia Responden	59
4.1.2	Jenis Kelamin Responden	60
4.1.3	Pekerjaan Responden	61
4.1.4	Pendidikan Terakhir Responden	61
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	62
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	63
4.2.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	65
4.2.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	66

4.3 Analisis Data Penelitian	67
4.3.1 Model Pengukuran	68
4.3.2 Model Struktural	72
4.4 Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Implikasi Manajerial	87
5.3 Implikasi Teoritis	88
5.4 Keterbatasan Penelitian	89
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>International Analysis of Health and Wellness Assets.</i>	2
Gambar 1.2 Jumlah Pendapatan tahun 2017, 2018, 2019	6
Gambar 1.3 Jumlah Pelanggan tahun 2017, 2018, 2019	6
Gambar 2.1 Model Konseptual	27
Gambar 3.1 Model Struktural Berdasarkan <i>Smart PLS 3.29</i> Tahap 1	51
Gambar 3.2 Model Struktural Berdasarkan <i>Smart PLS 3.29</i> Tahap 2	52
Gambar 4.1 <i>Path Model</i> Berdasarkan <i>PLS Algorithm</i>	73
Gambar 4.2 <i>Path Model</i> Berdasarkan <i>Boothstrapping</i>	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perbedaan Metode Kuantitatif dan Metode Kualitatif	29
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	39
Tabel 3.3 Model Skala <i>Likert</i>	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Konvergen Studi Pendahuluan Tahap 1	53
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Konvergen Studi Pendahuluan Tahap 2	54
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Konvergen	55
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>)	56
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell-Lacker</i>)	57
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Pendahuluan	58
Tabel 4.1 Usia Responden	60
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	61
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.5 <i>Limitation of Mean</i>	63
Tabel 4.6 Lima Poin Skala <i>Likert</i>	63
Tabel 4.7 <i>Mean</i> Variabel Kualitas Layanan	64
Tabel 4.8 <i>Mean</i> Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.9 <i>Mean</i> Variabel Loyalitas Konsumen	67
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i> Penelitian Aktual	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Konvergen	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>)	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell-Lacker</i>)	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Aktual	72
Tabel 4.15 Nilai <i>R-Square</i>	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	76