

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI WADCUNEEED” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Mei 2020 sampai Desember 2020. Skripsi merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
2. Ibu Dr. Nuri Arum Anugrahati selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi
4. Ibu Priskila C. Rahayu, S.Si., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah selalu membimbing saya dalam masa perkuliahan
5. Bapak Andry.M Panjaitan, S.T., M.T. selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam pengerjaan laporan
6. Ibu Agustina Christiani, M. Eng. Sc selaku co-pembimbing skripsi yang memberikan saran-saran kepada saya dalam pengerjaan laporan
7. Yasmin Ayu dan Danta dari Wadcuneed yang memberikan data untuk pengolahan dan membagikan pengetahuan kepada saya untuk pengerjaan laporan

8. Joshua Anthony yang selalu menemani dalam pengerjaan skripsi dan memberi dukungan setiap hari, selain itu menyediakan laptopnya untuk mendownload aplikasi SPSS versi 25
9. Keluarga saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam pengerjaan skripsi sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi
10. Seluruh teman saya yang sudah berjuang bersama mengerjakan skripsi maupun memberikan motivasi saya untuk mengerjakan skripsi, selain itu memberikan masukan untuk skripsi saya
11. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 15 Februari 2021

(Fenisia Della Stevani SK)

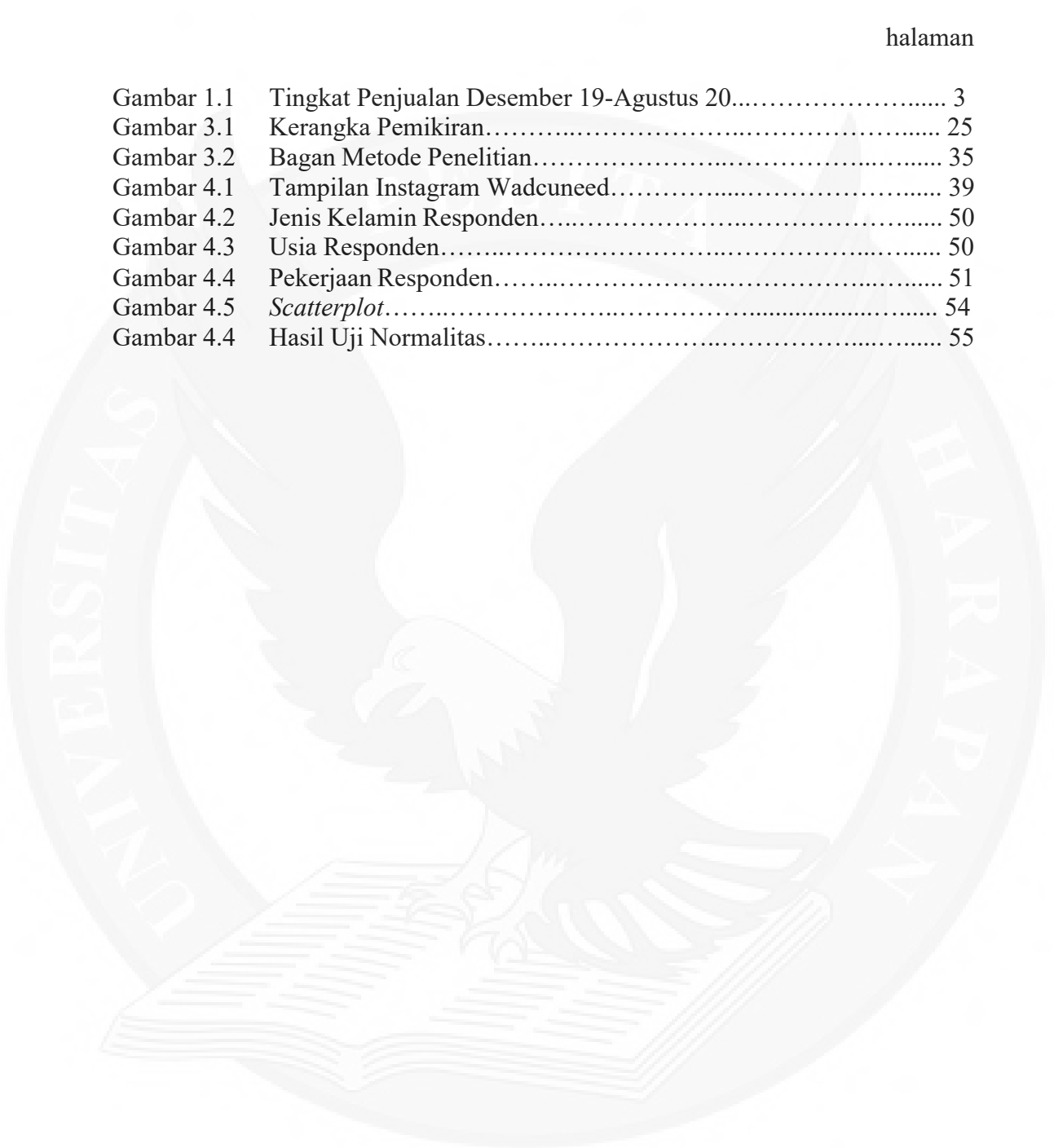
DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Definisi Pelayanan.....	10
2.1.1 Karakteristik Pelayanan.....	10
2.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	15
2.4.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5 Uji Validitas.....	17
2.6 Uji Reliabilitas.....	18
2.7 Penelitian yang Relevan.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	21
3.2 Perumusan Masalah.....	22
3.3 Tujuan Penelitian.....	23
3.4 Tinjauan Pustaka.....	23
3.5 Pengumpulan Data.....	24
3.5.1 Variabel Penelitian.....	24
3.5.2 Kerangka Pemikiran.....	24
3.5.3 Hipotesis.....	25
3.5.4 Perancangan Kuesioner.....	26

3.5.5	Populasi dan Sample.....	26
3.5.6	<i>Pilot Test</i> Kuesioner.....	28
3.5.7	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	28
3.5.8	Penyebaran Kuesioner.....	29
3.6	Pengolahan Data dan Analisis.....	29
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	31
3.6.4	Uji Kelayakan Model.....	32
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	34
3.8	Diagram Alir.....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Profil Perusahaan.....	36
4.2	Penyusunan Kuesioner	39
4.3	<i>Pilot Test</i> Kuesioner.....	42
4.4	Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	43
4.5	Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	45
4.6	Hasil Kuesioner.....	48
4.7	Pengolahan Data dan Analisis.....	49
4.8	Profil Umum Responden.....	49
4.9	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Wadcuneeed.....	52
4.9.1	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.9.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.9.3	Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.9.4	Uji Kelayakan Model.....	57
4.10	Analisis Hasil Penelitian.....	60
4.10.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Wadcuneeed.....	61
4.10.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Wadcuneeed.....	62
4.10.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Wadcuneeed.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1	Tingkat Penjualan Desember 19-Agustus 20..... 3
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran..... 25
Gambar 3.2	Bagan Metode Penelitian..... 35
Gambar 4.1	Tampilan Instagram Wadcuneed..... 39
Gambar 4.2	Jenis Kelamin Responden..... 50
Gambar 4.3	Usia Responden..... 50
Gambar 4.4	Pekerjaan Responden..... 51
Gambar 4.5	<i>Scatterplot</i> 54
Gambar 4.4	Hasil Uji Normalitas..... 55



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1	Hasil survey terhadap complaint konsumen 4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu..... 19
Tabel 4.1	<i>Pricelist</i> Produk Wadcuneed..... 38
Tabel 4.2	Variabel Kualitas Pelayanan..... 41
Tabel 4.3	Variabel Kepuasan Pelanggan 42
Tabel 4.4	Variabel Loyalitas Pelanggan 42
Tabel 4.5	Uji Validitas Kualitas Pelayanan 44
Tabel 4.6	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 44
Tabel 4.7	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan 45
Tabel 4.8	<i>Summary</i> pada Kualitas Pelayanan..... 46
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan..... 46
Tabel 4.10	<i>Summary</i> pada Kepuasan Pelanggan 46
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan..... 47
Tabel 4.12	<i>Summary</i> pada Loyalitas Pelanggan 47
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan..... 47
Tabel 4.14	Uji Hasil Multikolinieritas 53
Tabel 4.15	Uji Hasil Regresi Linier Berganda 56
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi 57
Tabel 4.17	Hasil Uji F..... 58
Tabel 4.18	Hasil Uji t..... 60

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran A

Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	A-1
Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	A-2
Pernyataan Kuesioner	A-3

