



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Surya**

**Jersey Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Jodi Surya Putra

2015320074

Pembimbing Dr. James Rianto Situmorang, Drs., MM

Bandung

2022



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Surya**

**Jersey Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Jodi Surya Putra

2015320074

Pembimbing Dr. James Rianto Situmorang, Drs., MM

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



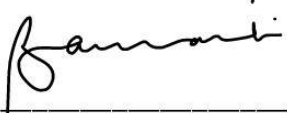
**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Jodi Surya Putra  
Nomor Pokok : 2015320074  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 22 Juni 2022  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. : 

**Sekretaris**

Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M. : 

**Anggota**

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. : 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Jodi Surya Putra

NPM : 2015320074

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung 14 Juni 2022



Jodi Surya Putra



## ABSTRAK

Nama : Jodi Surya Putra  
NPM : 2015320074  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung

---

Pada era saat ini sebuah perusahaan dituntut untuk selalu berkembang dan berinovasi dalam memberikan nilai lebih kepada konsumen. Semakin berkembangnya dunia bisnis konveksi semakin banyak pula tingkat persaingan yang semakin tinggi. Terlebih pada era saat ini banyak produk luar negeri sehingga suatu perusahaan lokal perlu mencari inovasi guna untuk mempertahankan suatu kualitas produk dan jasanya.

Berdasarkan judul penelitian tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Surya Jersey Bandung dan menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung

Data yang digunakan adalah data primer yang dianalisis dengan penelitian asosiatif dan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memperoleh data, dipelajari dan ditarik kesimpulannya oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada 100 responden. Jenis Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, Hal ini akan sangat efisien dalam mengumpulkan data karena tidak melakukan mengeneralisasi yang kemudian dibuat beberapa pertanyaan berdasarkan indikator yang telah dibuat oleh penulis untuk menunjang pertanyaan yang akan disebarkan kepada responden atau kepada target responden. Penulis juga melakukan observasi guna menambah keakuratan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Surya Jersey Bandung, yang memiliki tingkat hubungan yang dapat dikategorikan sedang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,560 dan nilai koefisien determinasi sebesar 31,36%. Hal ini dapat disimpulkan tabel peringkat tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan peringkat tertinggi yang perlu dipertahankan oleh Surya Jersey Bandung dalam kualitas pelayanan terdapat 3 pertanyaan atau kategori pelayanan dengan peringkat terendah yang perlu dievaluasi atau diperbaiki agar Surya Jersey Bandung dapat meningkatkan kesan positif kepada para pelanggan serta dapat berkembang secara baik yang dapat menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap Surya Jersey Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Name : Jodi Surya Putra*

*NPM : 2015320074*

*Title : The Effect of Service Quality on Customer Loyalty for Service Users of Surya Jersey Bandung*

---

*In the current era, a company must continually develop and innovate to provide more value to consumers. Especially in the current era, there are many foreign products, so a local company needs to find innovations to maintain the quality of its products and services. Based on the study's title, this study aims to measure the effect of service quality on customer loyalty at Surya Jersey Bandung and assess the effect of service quality on customer loyalty at Surya Jersey Bandung.*

*The data used are primary data analyzed with associative research, and the research method used is the survey method. The technique in this study was carried out by obtaining data, studying, and drawing conclusions by the author by distributing questionnaires and interviews to 100 respondents. This type of sampling technique is carried out by the author by taking simple random samples (Simple Random Sampling), this will be very efficient in collecting data which is then made several questions based on indicators that have been made by the author to support the questions that will be distributed to respondents or to others. target respondents. The authors also made observations to increase the accuracy of the study. The results showed that the service quality affects customer loyalty at Surya Jersey Bandung is moderate, with a correlation coeffi The authors also made observations to increase the accuracy of the study. The results showed that the service quality affects customer loyalty at Surya Jersey Bandung is moderate, with a correlation coefficient value of 0.560 and a determination coefficient value of 31.36%.*

*Based on the highest ranking that needs to be maintained by Surya Jersey Bandung in service quality which has three questions or service categories with the lowest ratings that need to study more or improved so that Surya Jersey Bandung can increase a positive impression. It can develop well with its customers and lead to customer loyalty to Suya Jersey Bandung.*

*Keywords : Service Quality, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung”** Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada dosen pembimbing, Bapak Dr. James Rianto Situmorang, Drs., MM . yang senantiasa sudah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran. Terima kasih kepada Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si yang telah memberi arahan selama masa perkuliahan.

Tidak lupa memberikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada seluruh anggota keluarga khususnya kepada kedua orang tua saya ibunda tercinta Henie Choirima dan ayahanda tercinta Didik Suryadi serta kakak-kakak saya Vilia Atma Prawira Elmia, Dima Dayu Prameswari dan Sedy Surya Atmadja yang telah memberi doa, dukungan serta pengertian selama proses pengerjaan skripsi ini.

Terimakasih kepada istri saya Ananda Annisa Izdihar yang membantu saya selama proses pengerjaan skripsi dan tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih atas pengertian dan support yang telah diberikan kepada mertua saya Ibu Anie Tri Maulani dan Bapak Dadang Setiawan serta adik-adik saya Adinda Ridha Intishar, Rayinda Aliya Ikhtiar, Aulia Keysha Iftikhar.

Kepada Nabila Rachmania dan Fathur Razan yaitu teman kuliah dari awal sampai dengan akhir yang telah memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi kepada penulis, dan Nicholas Aditya selaku rekan yang membantu support dan memberi solusi selama masa pengerjaan skripsi saya.



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB 1_PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB 2_TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori Konveksi .....	7
2.1.1 Latar Belakang Bisnis Konveksi .....	7
2.1.2 Elemen Penting Dalam Bisnis Konveksi .....	8
2.2 Pemasaran.....	9
2.2.1 Konsep Pemasaran .....	<b>9</b>
2.2.2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	<b>11</b>
2.3 Kualitas.....	13
2.4 Pelayanan.....	13
2.4.1 Karakteristik Pelayanan.....	<b>14</b>
2.5 Kualitas Pelayanan .....	15
2.5.1 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan .....	<b>16</b>
2.6 Loyalitas Pelanggan .....	17
2.7 Metodologi Penelitian .....	17
2.7.1 Penelitian Kuantitatif.....	<b>18</b>
2.7.2 Penelitian Asosiatif.....	<b>18</b>
2.8 Teknik Pengumpulan Data .....	19
2.8.1 Survei.....	<b>19</b>
2.8.2 Kuisisioner .....	<b>19</b>
2.9 Operasional Variabel.....	20
2.10 Skala Pengukuran .....	24
2.11 Populasi & Sampel .....	25
2.12 Teknik Analisis Data .....	26

2.12.1 Uji Validitas .....	26
2.12.2 Uji Reliabilitas.....	27
2.12.3 Uji Asumsi Klasik .....	28
2.12.4 Uji Regresi Linear Sederhana.....	29
2.12.5 Uji Koefisien Korelasi.....	29
2.12.6 Uji Koefisien Determinasi.....	31
2.12.7 Uji Hipotesis.....	31
<b>BAB 3.OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Hasil Penelitian .....	32
3.1.1 Profil Responden .....	32
3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.1.2.1 Uji Validitas .....	36
3.1.2.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.1.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	39
3.1.3.1 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Reliabilitas.....	41
3.1.3.2 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas.....	46
3.1.3.3 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Responsibilitas .....	48
3.1.3.4 Garis kontinum Dimensi Responsivitas.....	52
3.1.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan .....	54
3.1.3.6 Garis Kontinum Dimensi Jaminan.....	58
3.1.3.7 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empati .....	60
3.1.3.8 Garis kontinum Dimensi Empati .....	65
3.1.3.9 Tanggapan Responden mengenai dimensi bukti fisik .....	67
3.1.3.10 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik .....	70
3.1.3.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel kualitas Pelayanan .....	72
3.1.3.12 Garis kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
3.1.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden .....	80
3.1.4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80
3.1.4.2 Peringkat Tanggapan Responden mengenai variabel loyalitas pelanggan	81
3.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	82
3.1.5.1 Uji Normalitas.....	82
3.1.5.2 Uji Heteroskedastistas.....	83

3.1.6 Regresi Linear Sederhana :Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	84
<b>BAB IV PROFIL PERUSAHAAN.....</b>	<b>89</b>
<b>4.1 Profil Surya Jersey Bandung.....</b>	<b>89</b>
<b>4.2 Biodata perusahaan.....</b>	<b>90</b>
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>93</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>93</b>
5.1.1 Perhitungan Statistik.....	93
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>94</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas .....	48
Gambar 3.2 Garis Kontinum Dimensi Responsivitas .....	53
Gambar 3.3 Garis Kontinum Dimensi Jaminan .....	53
Gambar 3.4 Garis Kontinum Dimensi Empati.....	65
Gambar 3.5 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik .....	70
Gambar 3.6 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	75
Gambar 4.1 Gedung Tempat Surya Jersey Bandung .....	91
Gambar 4.2 Tempat Produksi Surya Jersey Bandung .....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alasan Konsumen Menggunakan Jasa Surya Jersey Bandung .....	3
Tabel 2.2 Operasional Variabel X.....	20
Tabel 2.3 Operasional Variabel Y.....	23
Tabel 2.4 Skala Kategori Tanggapan Responden .....	25
Tabel 2.5 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Korelasi Koefisien .....	30
Tabe 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	34
Tabel 3.5 Hasil Deskriptif Responden mengenai Berkunjung Dalam Sebulan. ....	35
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	36
Tabel 3.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	37
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....	39
Tabel 3.9 Interval Kriteria.....	40
Tabel 3.10 Memberikan Pelayanan Sesuai yang dijanjikan.....	41
Tabel 3.11 Keandalan dalam menangani pelayanan pelanggan yang dilakukan .....	42
Tabel 3.12 Memastikan kualitas pelayanan dapat diberikan dengan konsisten.....	43
Tabel 3.13 Memastikan Layanan sesuai waktu yang dijanjikan.....	44
Tabel 3.14 Memastikan Produk tidak ada yang reject .....	45
Tabel 3.15 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap dimensi Reliabilitas .....	46

Tabel 3.16 Memberikan Informasi kepada pelanggan mengenai jadwal pengerjaan barang yang dipesan.....	48
Tabel 3.17 Memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan .....	49
Tabel 3.18 Bersedia membantu jika ada keluhan.....	50
Tabel 3.19 Kesiapan dalam menanggapi keinginan pelayanan .....	51
Tabel 3.20 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap dimensi responsivitas.....	52
Tabel 3.20 Karyawan harus menanamkan kepercayaan kepada pelanggan .....	54
Tabel 3.21 Membuat Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi.....	55
Tabel 3.22 karyawan harus selalu sopan kepada pelanggan .....	56
Tabel 3.23 Karyawan memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pelanggan .....	57
Tabel 3.24 Rekapitulasi penilaian responden terhadap dimensi jaminan .....	58
Tabel 3.25 Memperhatikan perhatian individu kepada pelanggan .....	60
Tabel 3.26 Memberikan pelayanan dengan penuh perhatian kepada pelanggan .....	61
Tabel 3.27 Memberikan kesan terbaik yang melekat di hati pelanggan .....	62
Tabel 3.28 Karyawan Harus memahami kebutuhan Pelanggan.....	63
Tabel 3.29 Jam kerja yang nyaman.....	64
Tabel 3.30 Rekapitulasi penilaian responden terhadap dimensi empati .....	65
Tabel 3.31 Peralatan yang modern.....	67
Tabel 3.32 Fasilitas perusahaan menarik secara visual.....	68
Tabel 3.33 Karyawan berpenampilan rapi dan profesional .....	68
Tabel 3.34 Memberikan sampel barang yang menarik secara visual.....	69
Tabel 3.35 Rekapitulasi Penilaian responden terhadap dimensi bukti fisik .....	70

Tabel 3.36 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Urutan Pertanyaan.....	73
Tabel 3.37 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan peringkat.....	74
Tabel 3.38 Kriteria Interval.....	75
Tabel 3.39 Anda merasa puas terhadap pelayanan Surya Jersey .....	76
Tabel 3.40 Anda bersedia memesan barang kembali.....	76
Tabel 3.41 Anda akan selalu memilih Surya Jersey Bandung dibanding konveksi lain..	77
Tabel 3.42 Anda akan menyampaikan hal-hal positif mengenai Surya Jersey.....	78
Tabel 3.43 Anda akan merekomendasikan Surya Jersey Bandung kepada orang lain. ...	79
Tabel 3.44 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Loyalitas pelanggan.....	80
Tabel 3.45 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai loyalitas pelanggan berdasarkan peringkat .....	81
Tabel 3.46 Hasil Uji Normalitas .....	82
Tabel 3.47 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	83
Tabel 3.48 Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	84
Tabel 3.49 Analisis Korelasi Pearson Product Moment .....	85
Tabel 3.50 Analisis Koefisien Determinasi .....	86
Tabel 3.51 Pengujian Hipotesis (Uji T) .....	87

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era saat ini sebuah perusahaan dituntut untuk selalu berkembang dan berinovasi dalam memberikan suatu nilai lebih kepada konsumen. Semakin berkembangnya dunia bisnis maka semakin banyak pula pesaingnya. Tingkat persaingan yang tinggi membuat para konsumen semakin selektif dalam memilih produk maupun jasa pelayanannya. Terlebih pada era saat ini banyak produk luar negeri yang masuk ke dalam negeri sehingga suatu perusahaan lokal perlu mencari inovasi guna untuk mempertahankan suatu kualitas produk dan jasa.

Hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan daya saing yaitu kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan semakin puas. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan pelayannya. Para pelanggan akan membandingkan suatu produk dan jasa yang satu dengan perusahaan lain yang sejenis, pelanggan pula akan membandingkan pelayanan yang diterima dengan ekspektasi yang mereka harapkan. Maka dari itu, suatu perusahaan harus berupaya menghasilkan dan memberikan produk dan jasa sesuai yang diinginkan oleh pelanggan. Subagyo dan Saputra (2012) berpendapat bahwa suatu konsumen atau pelanggan akan merasa puas dikarenakan adanya pelayanan yang baik, hal ini juga dapat meningkatkan nilai perusahaan dimata para konsumen, sedangkan menurut Lupiyoadi (2001:148), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan atau (*servqual*) yang dapat digunakan pelanggan untuk mengukur atau



menentukan kualitas suatu pelayanan, diantaranya bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Kualitas pelayanan juga bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satu cara mempertahankan pelanggan yaitu dengan cara menurunkan harga produk tetapi hal tersebut akan mempengaruhi laba suatu perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang berdampak besar pada suatu perusahaan, pelanggan yang loyal terlihat pasca pembelian atau penggunaan produk. Loyalitas pelanggan terlihat secara empiris dengan *repeat order* atau pembelian ulang dan rekomendasi. Maka dari itu, hal yang efektif untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan berdampak baik pada suatu perusahaan, seperti contohnya pelanggan yang sudah loyal terhadap perusahaan akan senantiasa memasarkan produk dan jasa dengan cara memasarkan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) kepada keluarga atau kerabat terdekat. Hal tersebut akan berpengaruh besar terhadap keberlangsungan suatu perusahaan.

Dengan hal ini, bisnis di bidang konveksi yaitu memproduksi kain menjadi barang siap pakai tentunya pihak manajemen perlu memikirkan strategi untuk bersaing dengan usaha sejenisnya. Pada CV konveksi Surya biasa menjual produknya dengan cara menjual di toko langsung dan juga melakukan persaingan dalam memenangkan tender.

Tabel 1.1 Alasan Konsumen Menggunakan Jasa Surya Jersey Bandung

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Kualitas produk bagus	15	30%
2	Pesanan yang dipesan sesuai dengan yang diberikan kepada konsumen	13	26%
3	Pelayanan yang ramah	7	14%
4	Produk nyaman digunakan	5	10%
5	Pemahaman karyawan yang baik terhadap detail produk	3	6%
6	Karyawan sanggup menyelesaikan masalah yang dimiliki konsumen	3	6%
7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (pesan antar, lama pengerjaan, dll)	2	4%
8	Lingkungan usaha yang nyaman	2	4%
Jumlah			100%

Sumber: Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

Hasil pada pra-penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa alasan utama konsumen menggunakan jasa Surya Jersey Bandung adalah kualitas produk yang bagus sebesar 30% dengan jumlah responden 15 orang. Selain karena kualitas produk yang

bagus, faktor kedua yang menjadi alasan kuat adalah pesanan yang dipesan sesuai dengan yang diberikan kepada konsumen sebesar 26% dengan jumlah responden 13 orang.

Alasan pertama dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Surya Jersey Bandung adalah kualitas produk yang bagus karena Surya Jersey Bandung selalu mengutamakan kualitas produknya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan kepercayaan dalam menggunakan jasa Surya Jersey Bandung.

Alasan kedua dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Surya Jersey Bandung adalah pesanan yang dipesan sesuai dengan yang diberikan kepada konsumen. Surya Jersey Bandung memiliki sistem pencatatan yang ditulis langsung oleh accounting dan admin dalam bentuk nota, sehingga Surya Jersey Bandung bisa meminimalisir kesalahan dalam pesanan.

Berdasarkan kedua hasil paling utama tersebut dalam pra-kuesioner, dapat dikatakan bahwa Surya Jersey Bandung memiliki kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat membuat konsumen menjadi loyal terhadap produk atau jasa yang dimiliki oleh Surya Jersey Bandung dan dapat menjadi aset berharga bagi keberlangsungan jasa untuk melawan kompetitornya.

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas terhadap loyalitas pelanggan dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung”*

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat kita rumuskan pokok persoalan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Surya Jersey Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung.

1. Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Surya Jersey Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini peneliti harapkan dapat memberi manfaat bagi pihak:

1. Bagi Peneliti

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini sebagai salah satu proses pembelajaran agar dapat memperluas dan memperdalam pengetahuan khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya dan dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan serta dapat menjadi bahan atau ilmu yang berguna untuk penelitian setelah ini.