



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

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred-S/XII/2014*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Konsumen Pada Toko Veneta System Cabang Dago**

Skripsi

Oleh

Alfred Timothy Hasim

2014320042

Bandung

2018



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

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred-S/XII/2014*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Konsumen Pada Toko Veneta System Cabang Dago**

Skripsi

Oleh

Alfred Timothy Hasim

2014320042

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2018



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Alfred Timothy Hasim

Nomor Pokok : 2014320042

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Veneta *System* Cabang Dago

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 16 Juli 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. :

**Sekretaris**

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

**Anggota**

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.:

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



## Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alfred Timothy Hasim

Nomor Pokok : 2014320042

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Konsumen Pada Toko Veneta System Cabang Dago

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 dari 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, 10 Juli 2018



Alfred Timothy Hasim

## ABSTRAK

Nama : Alfred Timothy Hasim

NPM : 2014320042

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Veneta System Cabang Dago

---

PT. Veneta Indonesia didirikan pada tahun 2003 yang merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang menjual dan mempromosikan aktifitas yang berhubungan dengan tinta, toner, pita dan regenerasi cartridge untuk semua tipe printer. Pada waktu yang sama, PT Veneta Indonesia memulai bisnis di bidang pusat isi ulang cartridge di Indonesia dengan menggunakan merk Veneta System. Penulis ingin mengetahui bagaimana Veneta System bisa bertahan sampai sekarang, dengan meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Veneta System cabang Dago.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori dan mengumpulkan data melalui hasil survei dengan membagikan kepada 80 konsumen. Eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan-hubungan antar variabel. Survei dilakukan agar data yang didapat merupakan data terbaru dan langsung dari sumbernya. Untuk menganalisis data menggunakan koefisien determinasi demi mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di toko Veneta System cabang Dago.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di toko Veneta System cabang Dago berdasarkan peringkat tertinggi adalah pernyataan “karyawan sopan” dengan nilai rata-rata sebesar 4,22 dan peringkat terendah kualitas pelayanan adalah pernyataan “karyawan melakukan refill tidak butuh waktu yang lama” dengan nilai rata-rata sebesar 3,66 lalu garis kontinum kualitas pelayanan di toko Veneta System cabang Dago termasuk dalam kategori baik. Loyalitas Pelanggan di toko Veneta System cabang Dago berdasarkan garis kontinum termasuk kedalam kategori baik juga.

Korelasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di toko Veneta System Cabang Dago adalah sebesar 0,773. Dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen. Lalu kualitas pelayanan toko Veneta System cabang Dago memberikan kontribusi pengaruh sebesar 59,7% terhadap loyalitas pelanggan di toko Veneta System. Sedangkan sebanyak 40,3% (100% - 59,7%) yang menjadi sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang berasal dari variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen

## **ABSTRACT**

*Name : Alfred Timothy Hasim*

*NPM : 2014320042*

*Title : The Influence Of Service Quality To Customer Loyalty On Veneta Store System Dago Branch*

---

*PT. Veneta Indonesia was established in 2003 which is the first company in Indonesia that sales and promotes activities related to ink, toner, ribbon and cartridge regeneration for all types of printers. At the same time, PT Veneta Indonesia started business in cartridge refill center in Indonesia using Veneta System brand. The author wants to know how Veneta System can survive until now, by examining the effect of service quality on customer loyalty at Veneta System Dago branch.*

*This research uses explanatory research type and collect data through survey results by distributing to 80 consumers. The explanatory will explain the relationships between variables. Surveys are done so that the data obtained is the latest and direct data from the source. To analyze the data using the coefficient of determination in order to determine the influence of service quality with customer loyalty in Veneta System store branch Dago.*

*The results showed that the quality of service in Veneta System store Dago branch based on the highest rating is the statement of "courteous employees" with an average value of 4.22 and the lowest rating of service quality is the statement "employees do refill does not take long" with average value of 3.66 then the continuum line of service quality in Veneta System store branch of Dago included in good category. Customer Loyalty at Dago branch Veneta System store based on continuum line included into good category as well.*

*The correlation between the quality of service to customer loyalty in Veneta System Store of Dago Branch is 0,773. And it can be concluded that there is a strong positive relationship between service quality and customer loyalty. Then the quality of service store Veneta System Dago branch contributes influence of 59.7% on customer loyalty in Veneta System store. While as many as 40.3% (100% - 59.7%) the remainder is a large contribution of influence derived from other variables outside the study.*

*Keyword: Service Quality, Consumen Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat kasih dan rahmat-Nya yang melimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sejak awal pembuatan skripsi hingga selesai banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, semangat dan doa yang telah diberikan oleh semua pihak sehingga skripsi ini dapat selesai. Secara khusus, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bantuan dari awal hingga tahap akhir pembuatan skripsi dan saran selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
3. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara finansial dan moral secara terus-menerus hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff di Universitas Katolik Parahyangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
5. Bapak Agus selaku pihak Veneta *System* cabang Dago yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian dan bersedia meluangkan waktunya.
6. Teman-teman dan sahabat seperjuangan yang selalu bersama-sama berjuang setiap semester dan saling membantu dalam penyusunan skripsi ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat diucapkan satu persatu. Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan mereka dengan anugerah dan karunia-Nya. Ibarat pepatah “tidak ada gading yang tak retak”, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis memohon maaf apabila dalam skripsi ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan maupun kesalahan dalam penulisan kata. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan bagi semua pihak.

Bandung, 10 Juli 2018

Penulis,

Alfred Timothy Hasim



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB 2 .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Pemasaran .....	7
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan .....	8
2.2. Loyalitas Konsumen .....	9
2.2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan .....	10
2.2.2. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	12
2.2.3. Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	13
2.2.4. Manfaat konsumen loyal .....	14
2.3. Penelitian Terdahulu .....	15
2.4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	18
2.5. Hipotesis .....	19
BAB 3 .....	20
METODOLOGI PENELITIAN .....	20
3.1. Metode Penelitian .....	20

3.2.	Jenis Penelitian .....	20
3.3.	Model Penelitian .....	21
3.4.	Operasional Variabel .....	21
3.5.	Populasi dan Sample .....	23
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7.	Skala Pengukuran .....	25
3.8.	Teknik Analisis Data .....	26
3.8.1.	Uji Validitas .....	26
3.8.2.	Uji Reliabilitas .....	27
3.8.3.	Uji Regresi Sederhana .....	27
3.8.4.	Uji Hipotesis .....	28
BAB 4	.....	31
OBJEK PENELITIAN	.....	31
4.1.	Sejarah Perusahaan .....	31
4.2.	Visi dan Misi.....	33
4.3.	Struktur Organisasi .....	33
4.4.	Produk.....	35
4.5.	Lokasi.....	37
4.6.	Gambar Toko .....	38
BAB 5	.....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	39
5.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
5.1.1.	Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Variabel Loyalitas Konsumen 39	
5.1.2.	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Loyalitas Konsumen .....	41
5.2.	Profil Responden.....	42
5.2.1.	Profil Responden Berdasarkan Umur .....	42
5.2.2.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
5.2.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
5.3.	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	44
5.3.1.	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	45

5.3.1.1.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Reabilitas .....	45
5.3.1.2.	Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas.....	48
5.3.1.3.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap .....	50
5.3.1.4.	Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap .....	53
5.3.1.5.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan .....	55
5.3.1.6.	Garis Kontinum Dimensi Jaminan.....	56
5.3.1.7.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Empati .....	58
5.3.1.8.	Garis Kontinum Dimensi Empati .....	61
5.3.1.9.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik.....	63
5.3.1.10.	Garis Kontinum Dimensi Empati .....	65
5.3.1.11.	Rekapitulasi Tanggapan Rata-Rata Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	67
5.3.1.12.	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
5.3.1.13.	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat.....	70
5.3.1.14.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan 72	
5.3.1.15.	Garis Kontinum Loyalitas Konsumen .....	76
5.3.1.16.	Rekapitulasi Loyalitas Konsumen Sesuai Urutan Peringkat .....	78
5.4.	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen 79	
5.4.1.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	79
5.4.2.	Uji Korelasi.....	81
5.4.3.	Uji Hipotesis .....	82
5.4.4.	Koefisien Determinasi .....	84
BAB 6	.....	86
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	86
6.1.	Kesimpulan .....	86
6.1.1.	Perhitungan Statistik .....	86
6.1.2.	Tanggapan Responden.....	87

6.2. Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Alasan Responden Membeli di Toko Veneta System Cabang Dago.....	2
Tabel 1. 2 Gambaran Tingkat Kunjungan Konsumen .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X dan Y.....	21
Tabel 3. 2 Skor Penilaian Kuesioner.....	26
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	29
Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabale Loyalitas Konsumen .....	39
Tabel 5. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	41
Tabel 5. 3 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 5. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 5. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 5. 6 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal	45
Tabel 5. 7 Toko Mejanjikan Sesuatu, Maka akan Ditepati.....	46
Tabel 5. 8 Toko Memiliki Jadwal Buka dan Tutup yang Tepat .....	46
Tabel 5. 9 Karyawan Mengerjakan Refill dengan Baik.....	47
Tabel 5. 10 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Reliabilitas .....	48
Tabel 5. 11 Respon Karyawan Cepat Terhadap Keluhan Konsumen.....	50
Tabel 5. 12 Karyawan Melakukan Refill Tidak Butuh Waktu yang Lama .....	51
Tabel 5. 13 Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Konsumen dengan Cepat dan Tepat.....	52
Tabel 5. 14 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap.....	53
Tabel 5. 15 Pengetahuan Karyawan Mengenai Refill Printer Cukup Bagus.....	55
Tabel 5. 16 Bila Terjadi Masalah Setelah Refill, Maka Garansi Dapat Digunakan .....	56
Tabel 5. 17 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Jaminan.....	57
Tabel 5. 18 Karyawannya Sopan.....	59
Tabel 5. 19 Karyawan Dapat Memahami Kemauan Konsumen.....	59
Tabel 5. 20 Karyawan Memberikan Perhatian Lebih Pada Konsumen.....	60
Tabel 5. 21 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Empati.....	61
Tabel 5. 22 Karyawan Toko Berpakaian Rapi.....	63
Tabel 5. 23 Ruang Toko Bersih dan Rapi.....	64
Tabel 5. 24 Eksterior Toko Menarik.....	65
Tabel 5. 25 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik .....	66
Tabel 5. 26 Rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Pernyataan .....	68

Tabel 5. 27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat.....	70
Tabel 5. 28 Rekapitulasi Dimensi Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat...	72
Tabel 5. 29 Perusahaan ini Menjadi Pilihan Pertama Saya Ketika Memilih Layanan.....	72
Tabel 5. 30 Mengatakan Hal yang Positif Mengenai Perusahaan Pada Orang Lain.....	73
Tabel 5. 31 Mereferensikan Kepada Orang Lain.....	74
Tabel 5. 32 Saya Lebih Memilih Perusahaan Ini Dari Perusahaan Lain.....	75
Tabel 5. 33 Akan Terus Mengunjungi Toko Meskipun Ada Kenaikan Harga.....	75
Tabel 5. 34 Penelitian Responden Terhadap Loyalitas Konsumen.....	76
Tabel 5. 35 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Sesuai Urutan Peringkat.....	78
Tabel 5. 36 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	80
Tabel 5. 37 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	81
Tabel 5. 38 Analisis Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	81
Tabel 5. 39 Hasil Uji T- Statistik.....	83
Tabel 5. 40 Analisis Koefisien Determinasi.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Penelitian .....	21
Gambar 4. 1 Struktur Perusahaan .....	33
Gambar 4. 2 Toner .....	35
Gambar 4. 3 Ribbon .....	35
Gambar 4. 4 Inkjet.....	35
Gambar 4. 5 Ink.....	36
Gambar 4. 6 Photo Paper .....	36
Gambar 4. 7 Cleaning Kit .....	37
Gambar 4. 8 Dalam Toko.....	38
Gambar 4. 9 Luar Toko .....	38
Gambar 5. 1 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas .....	50
Gambar 5. 2 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap .....	54
Gambar 5. 3 Garis Kontinum Dimensi Jaminan .....	58
Gambar 5. 4 Garis Kontinum Dimensi Empati .....	63
Gambar 5. 5 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik .....	67
Gambar 5. 6 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	70
Gambar 5. 7 Garis Kontinum Loyalitas Konsumen.....	78
Gambar 5. 8 Kurva Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Veneta System Cabang Dago.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output SPSS .....	92
Lampiran 2 Kuesioner.....	95
Lampiran 3 Tabel Induk.....	98



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan kemajuan teknologi berkembang semakin cepat. Sekarang kita berada dalam pertengahan ledakan informasi, serta industri percetakan yang terus maju, terus merekam, dan mendistribusikan informasi. Munculnya atau hadirnya perangkat keras bernama printer di dunia teknologi memang sudah menghadirkan banyak manfaat. Kecanggihan perangkat printer yang memiliki fungsi yang berguna bagi kegiatan manusia pada zaman sekarang ini. Salah satunya adalah dalam mencetak suatu dokumen untuk kepentingan pribadi maupun banyak orang. Mulai dari teks, gambar, gabungan teks dan gambar serta bagi beberapa orang, printer digunakan dalam menyalurkan hobi yaitu mengedit foto dan mencetaknya dengan printer. Dan sejauh ini jenis printer sudah banyak dan beredar di pasaran secara luas. Sehingga perangkat mesin ketik yang sejak ratusan tahun lalu hadir pun telah tersisih. Printer juga memiliki statistik penjualan sekitar 1.736.000 (2014); 1.639.000 (2015) menjadi 1.268.000 (2016), namun diprediksi meningkat sedikit menjadi 1.276.000 (2017) (Hasil Survey APJII 2016).

Pemilihan printer yang sesuai dengan kebutuhan sangat penting. Karena dengan membeli printer sesuai kebutuhan, kita bisa memakai printer dengan maksimal. Lalu bila kita sering memakai printer, tinta akan cepat habis maka cartridge harus diganti. Oleh karena itu, kebutuhan akan jasa refill tinta cukup tinggi. Para penjual jasa refill tinta sekarang ini sangat banyak di pasaran sehingga menyebabkan terjadinya persaingan antar *refill centre* yang cukup ketat. Kondisi yang seperti ini membuat setiap perusahaan harus memikirkan cara agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan harga dengan perusahaan lainnya.

Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan keberhasilan perusahaan untuk bertahan dalam ketatnya persaingan bisnis sekarang ini. Dalam bab ini, peneliti akan memberikan sedikit fakta-fakta kualitas pelayanan di toko Veneta System cabang Dago dan jumlah kunjungan konsumen. Fakta didapat dari hasil kuisisioner yang diberikan kepada 44 responden.

Tabel 1. 1 Alasan Responden Membeli di Toko Veneta System Cabang Dago

No	Alasan	Jumlah	%
1	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	14	32%
2	Respon cepat karyawan terhadap keluhan konsumen	6	14%
3	Keramah-tamahan para karyawan	21	48%

<b>4</b>	Kemampuan karyawan memahami kemauan pelanggan	3	6%
<b>Total</b>		44	100%

Sumber: Kuesioner

Tabel 1. 2 Gambaran Tingkat Kunjungan Konsumen

<b>No</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	1	9	20%
<b>2</b>	2-8	13	30%
<b>3</b>	Lebih dari 8	22	50%
<b>Total</b>		44	100%

Sumber: Kuesioner

Dari data tabel yang didapat diatas, Toko Veneta System memiliki kualitas pelayan yang unggul dalam keramah-tamahan para karyawan dengan persentase sebesar 48% lalu di urutan kedua ada menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan sebesar 32%. Dan dalam respon cepat karyawan terhadap keluhan konsumen dan produk toko lengkap memiliki persentase yang sama sebesar 14% dan di urutan terakhir ada kemampuan karyawan memahami kemauan pelanggan dengan persentase 6%. Keramah tamahan bisa menjadi yang tertinggi dari data tabel diatas karena menurut konsumen, karyawan toko melayani konsumen dengan ramah dan karyawan sangat komunikatif.

Lalu dalam loyalitas pelanggan didapatkan hasil bahwa konsumen dengan kunjungan lebih dari 8 kali didapat persentase sebesar 50% dan kunjungan 2-8 kali memiliki persentase sebesar 30% lalu yang terakhir adalah kunjungan 1 kali dengan persentase sebesar 20%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keramah-tamahan para karyawan dapat membuat konsumen loyal dapat dilihat dari jumlah kunjungan yang sudah lebih dari 8 kali dengan persentase sebesar 50%. Tetapi masih banyak juga konsumen baru yang datang dengan persentase sebesar 20%.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Karena peneliti ingin mengetahui apakah dengan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat konsumen loyal. Maka dari itu, peneliti menyusun penelitian ini dalam sebuah skripsi dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen (Studi Khusus Pada Toko Veneta System Cabang Dago)”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis merumuskan identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Veneta System cabang Dago?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada toko veneta system cabang dago

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, ada beberapa tujuan makalah ini antara lain:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen menjadi loyal.

## 2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Selain itu, penulis dapat menemukan kualitas pelayanan yang tepat agar konsumen menjadi loyal sehingga perusahaan dapat bertahan dari persaingan antar perusahaan yang ketat sekarang ini. Dengan adanya makalah ini, penulis dapat mempraktikkan strategi yang penulis dapatkan dari buku pada dunia nyata.

## 3. Bagi pembaca

Hasil makalah ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, memperluas wawasan, dan masukan yang bermanfaat bagi pembaca khususnya pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelayanan. Selain itu, hasil makalah ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat. Pembaca juga diharapkan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun setelah membaca makalah ini.