

7. Seluruh teman-teman S-1 Manajemen angkatan 2015 yang mewarnai hari-hari penulisan selama masa perkuliahan, tetap semangat buat kalian.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Disamping ini peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini jauh lebih dari pada kesempurnaan dan kekurangan baik dari segi penjelasan maupun dalam penulisan kata maupun bahasanya. Untuk itu peneliti berharap dengan kesederhanaan hati menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk menambah kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata dengan iringan do'a semoga amal ibadah dari semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini mendapat ganjaran yang berlimpah dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna lainnya.

Surabaya,

Yeni Lestari
Nim : 152 10 681

ABSTRACT

This research was conducted to find out the influence of service quality in fulfilling customer satisfaction and its impact on customer loyalty at Nanisa Beauty & Dental Clinic Sidoarjo. The purpose of this research is to know the influence of the variables directly between the service quality variable on customer loyalty variable, influence indirectly between service quality variable on the variable of customer loyalty through customer satisfaction variable as intervening variable. The research was conducted using a quantitative approach, that is, research that focuses on testing hypotheses by statistical methods of analysis tools and produce conclusions. This research population and sample is 60 outlets is an customer of Nanisa Beauty & Dental Clinic Sidoarjo. Method of data collection documentation and questionnaires, analysis method that's instrument test (validity and reliability test), descriptive percentage analysis, a classic assumption test, the coefficient of determination (R²) test, t-test, and path analysis using SPSS 21.0 for windows. Based on the results of the path analysis that influence service quality variable on customer loyalty variable that is, service quality variable have a direct effect of 0,403. Customer satisfaction as an intervening variable has an effect of 0,974 on the variable of customer loyalty. Then if service quality through customer satisfaction to affect customer loyalty, it is known the effect of 0,474. Based on this it can be seen that, the influence of service quality on customer loyalty will be greater without through customer satisfaction. Based on the result of coefficient of determination (R Square) is 0,205 on dependent variable of customer satisfaction, mean percentage of influence of service quality and product quality to customer satisfaction equal to

20,5%. The determinant coefficient of 0,950 for the dependent variable of customer loyalty means the percentage of influence of service quality, product quality and customer satisfaction on customer loyalty of 95%. And based on the results of multiple regression results also show that service quality and customer satisfaction to have a positive influence the customer loyalty.

Keyword: service quality, customer satisfaction, customer loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Nanisa Beauty & Dental Clinic Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara langsung variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan, pengaruh secara tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis dengan alat analisis metode statistik dan menghasilkan kesimpulan. Populasi dan sampel penelitian ini adalah 60 outlet merupakan pelanggan Nanisa Beauty & Dental Clinic Sidoarjo. Metode pengumpulan data dokumentasi dan kuesioner, metode analisis yaitu uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi (R^2), uji t dan analisis jalur (*path analysis*) menggunakan *SPSS 21.0 for Windows*. Berdasarkan hasil analisis jalur diketahui bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan yaitu, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung sebesar 0,403. Kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening mempunyai pengaruh sebesar 0,974 terhadap variabel loyalitas pelanggan. Kemudian jika kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan, diketahui pengaruhnya sebesar 0.474. Berdasarkan hal ini dapat terlihat bahwa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah akan lebih besar tanpa melalui kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,205 pada variabel terikat kepuasan pelanggan, berarti persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 20,5%. Koefisien determinan sebesar 0,950 untuk variabel terikat loyalitas pelanggan, berarti persentase pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 95% dan berdasarkan hasil dari regresi berganda juga