

**ANALISIS PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY,*  
*RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SULTAN  
LAUNDRY HOTEL CABANG BEKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akhir Akademika

Dan Melengkapi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Oleh :

**TESSA UTAMI SUTRISNO**

**2011410037**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
2015**

## LEMBAR PERSETUJUAN SICRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Tessa Umami Sutrisno

NIM 2011410037

Jurusan/Program Studi Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menulis dengan judul **ANALISIS PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN** 01 SULTAN LAUNDRY HOTEL CAKABANG BEKAS yang dibimbing oleh Bapak Dr. Firsana, SE. MM dan Ibu Ellena Nurrazria Hidayani, SE. MM adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari dinyatakan ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Jakarta tanggal 1 Juli 2015.



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bersangkutan dibawah ini :

Tessa Umami Sutrisno  
:io. Indu1 Mahasiswa 2011410037  
Jurusan Manajcmen  
Peminatan:IM Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi "ANALISIS PENGARUH *TANGIBLE*.  
*RELIABILITY*. *RESPONSIVENESS*, *ASSURANCE*.  
DAN *EMPATHY* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI SULTAN LAUNDRY HOTEL  
CABANG BEKASI..

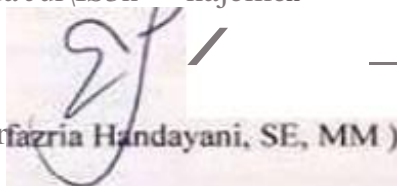
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dihadapan panitia pengujian skripsi **ana**.

Jakarta, 1 Juli 2015

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

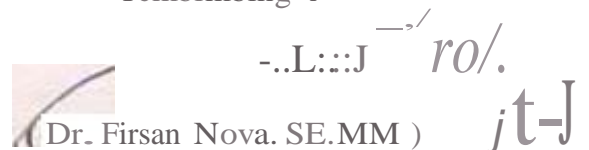
(Ellena Nurfaizria Handayani, SE, MM)



Menyetujui.

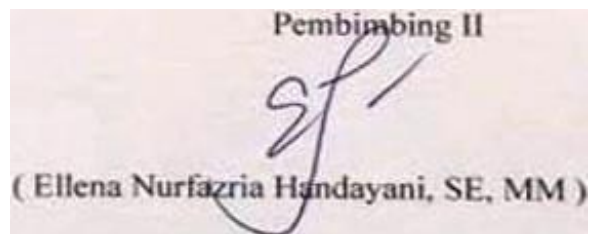
Pembimbing I

(Dr. Firsan Nova, SE, MM)



Pembimbing II

(Ellena Nurfaizria Handayani, SE, MM)



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang benanda tangan dibawah mi

Nama Tessa Utami Sutrisno  
No Induk Mahasiswa 2011410037  
Jurusan/Permintaan Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi "A 'ALJ IS PENGARUB **TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATI**' TERHADAP LOYALITAS PELANGGA ' O1 SULTAN LAUNDRY HOTEL CABANG Bt:KASJ"

Telah dipen. sa. dikaji dan diujikan dalam stdang ujian Skripsi Sarjana tanggal 2 September 2015 dengan hasil A

Jakana. 4 September 2015

**Ketua Jurusan Manajemen,**

(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

### PANITIA PENGUJIAN SKRIPSI

No	Nama Pengujii	Jabatan Pengujii	Tand_fj..ngao
1	Drs Fauzi Baisyi r. M.;>1	Ketua Penguji	A 7
2	Ellena Nurfazria Handayani, SF.. MM	AnggOia Penguji	/
J	Or Firsan Nova, SE. MM	Angg01a Penguji	/

**EKO**oomt,

(Sukatdi, SE. MM)

## ABSTRAK

**NIM** : 2011410037, **Judul** : ANALISIS PENGARUH *TANGIBLE*, *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS*, *ASSURANCE*, DAN *EMPATHY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SULTAN LAUNDRY HOTEL CABANG BEKASI

**Jumlah Hal** : xiii + 141 hal : 2015

**Kata Kunci** : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Empathy* dan Loyalitas Pelanggan Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *tangible* pada Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi, pengaruh *reliability* pada Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi, pengaruh *responsiveness* pada Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi, pengaruh *assurance* pada Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi, dan pengaruh *empathy* pada Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi. Sampel yang diambil sebanyak 154 responden dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Sampling* Jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Dengan menggunakan metode regresi sederhana dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh positif dan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,222 (22,2%). Variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,286 (28,6%). Variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,179 (17,9%). Variabel *assurance* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan sebesar 0,194 (19,4%). Variabel *empathy* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,257 (25,7%). Secara simultan variabel *tangibles*, variabel *reliability*, variabel *responsiveness*, variabel *assurance*, dan variabel *empathy* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,345 (34,5%). Koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,345 yang berarti 34,5% perubahan variabel loyalitas pelanggan dijelaskan oleh perubahan variabel *tangibles*, variabel *reliability*, variabel *responsiveness*, variabel *assurance*, dan variabel *empathy* secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 65,5% persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmatNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SULTAN LAUNDRY HOTEL CABANG BEKASI”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta Timur. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna karena banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, sehingga penulis berharap kepada pembaca agar dapat memberi masukan serta saran untuk penulis. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Firsan Nova, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing II yang tidak pernah lelah membimbing penulis serta memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan pengarahan serta motivasi kepada penulis untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh staf Tata Usaha dan Dosen Fakultas Ekonomi yang selalu membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis.

3. Bapak Ganjar Nugraha selaku *supervisor* Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di laundry.
4. Seluruh karyawan Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi yang telah ikut serta membantu penulis dalam melakukan penelitian di laundry.
5. Ayahku Sutrisno, Bundaku tersayang Maimunah, S.Pd.I serta Adik-adikku termanis Zaidan Naufaldy dan Alika Nayla Putri yang telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan penulis akan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dan membahagiakan mereka.
6. Sahabat-sahabatku selama berkuliah di Universitas Darma Persada Jakarta Timur, Gita Ridayani dan Okki Octabasari serta teman-teman satu angkatan 2011 yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu. *Thank you !*

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan kalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak dan kalangan yang mengembangkan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran

Jakarta, 1 Juli 2015

**Tessa Utami Sutrisno**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran .....	8
1. Pengertian Pemasaran .....	8
2. Pengertian Konsep Pemasaran .....	9
3. Manajemen Pemasaran.....	14
B. Jasa .....	16
1. Pengertian Jasa .....	16
2. Karakteristik Jasa.....	17

3. Klasifikasi Jasa .....	19
4. Macam-Macam Jasa .....	22
C. Kualitas Jasa .....	25
1. Pengertian Kualitas Jasa .....	25
2. Dimensi Kualitas Jasa.....	28
3. Kesenjangan Kualitas Jasa .....	31
4. Strategi-Strategi Dasar Kualitas Jasa.....	34
D. Loyalitas Pelanggan.....	37
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	37
2. Empat Jenis Loyalitas.....	38
3. Hubungan <i>Tangibles</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	40
4. Hubungan <i>Reliability</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	41
5. Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Loyalitas Pelanggan .....	42
6. Hubungan <i>Assurance</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	43
7. Hubungan <i>Empathy</i> dengan Loyalitas Pelanggan .....	43
E. Kerangka Pikir .....	44
F. Hipotesis .....	47

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian .....	49
B. Jenis dan Sumber Data .....	49
1. Data Primer.....	49
2. Data Sekunder .....	50
C. Populasi dan Sampel .....	50
1. Populasi .....	50
2. Sampel .....	51
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	51
D. Pengumpulan Data .....	52
E. Analisis Data .....	53
1. Uji Keabsahan .....	53
2. Uji Asumsi Klasik .....	56

3. Analisis Regresi.....	58
4. Koefisien Determinasi .....	65
F. Definisi Variabel Operasional .....	66
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi .....	71
1. Sejarah dan Perkembangan Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi .....	71
2. Visi dan Misi Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi.....	72
3. Nilai .....	72
B. Hasil Penelitian dan Analisis Pembahasan.....	73
1. Karakteristik Responden .....	73
2. Pembahasan dan Analisis Data .....	76
a. Uji Keabsahan .....	76
b. Uji Asumsi Klasik .....	79
c. Analisis Regresi .....	83
 <b>BAB V HASIL SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	97
B. Saran .....	99
 DAFTAR PUSTAKA .....	 101
LAMPIRAN.....	105
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	 141

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Komparasi Harga Jasa Laundry .....	3
Tabel 1.2	: Tingkat Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi .....	3
Tabel 1.3	: Data Pelanggan Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi Bulan Januari – Mei 2015 .....	4
Tabel 2.1	: Dimensi Generik yang Digunakan Oleh Pelanggan Untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 2.2	: Empat Jenis Loyalitas .....	38
Tabel 3.1	: Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 3.2	: Variabel Operasional Kualitas Jasa dan Loyalitas Pelanggan .....	66
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	74
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	75
Tabel 4.4	: Hasil Pengujian Validitas .....	77
Tabel 4.5	: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	78
Tabel 4.6	: Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	81

Tabel 4.7	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Model Summary Tangible</i> ) .....	83
Tabel 4.8	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Coefficients Tangible</i> ) .....	84
Tabel 4.9	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Model Summary Reliability</i> ) .....	85
Tabel 4.10	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Coefficients Reliability</i> ).....	86
Tabel 4.11	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Model Summary Responsiveness</i> ) .....	87
Tabel 4.12	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Coefficients Responsiveness</i> ).....	88
Tabel 4.13	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Model Summary Assurance</i> ) .....	89
Tabel 4.14	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Coefficients Assurance</i> ) .....	90
Tabel 4.15	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Model Summary Empathy</i> ) .....	91
Tabel 4.16	:	Hasil Uji Regresi ( <i>Coefficients Empathy</i> ) .....	92
Tabel 4.17	:	Hasil Uji Regresi Berganda ( <i>Model Summary</i> ) .....	93
Tabel 4.18	:	Hasil Uji Regresi Berganda (ANOVA) .....	94
Tabel 4.19	:	Hasil Uji Regresi Berganda ( <i>Coefficients</i> ) .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Pendekatan Sistem .....	15
Gambar 2.2	: Analisis Lima Kesenjangan.....	31
Gambar 4.1	: Pengujian Normalitas .....	80
Gambar 4.2	: Pengujian Heteroskedastisitas .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner.....	105
Lampiran 2	: Data Pelanggan.....	108
Lampiran 3	: Tabulasi Kuesioner Hasil Penelitian .....	109
Lampiran 4	: Hasil Olahan Identitas Responden .....	121
Lampiran 5	: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	124
Lampiran 6	: Uji Asumsi Klasik .....	130
Lampiran 7	: Uji Regresi, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi.....	132
Lampiran 8	: Titik Presentase Distribusi r .....	138
Lampiran 9	: Titik Presentase Distribusi t .....	139
Lampiran 10	: Titik Presentase Distribusi F .....	140