

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN
LOYALITAS CUSTOMER**

*(Studi Komunikasi Pemasaran Tentang Kualitas Layanan Pada
PT. MENARA POETRA dengan Loyalitas Customer)*



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi
Program Studi Ilmu Komunikasi**

OLEH :

Poetra Prakasha

NIM :1537010040

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
1440 H / 2019 M**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN
LOYALITAS CUSTOMER**

*(Studi Komunikasi Pemasaran Tentang Kualitas Layanan Pada
PT. MENARA POETRA dengan Loyalitas Customer)*



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi
Program Studi Ilmu Komunikasi**

OLEH :

Poetra Prakasha

NIM :1537010040

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

1440 H / 2019 M

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

UJIAN MUNAQOSAH

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara Poetra Prakasha, NIM. 1537010040 yang berjudul *Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Customer (Studi Komunikasi Pemasaran Tentang Kualitas Layanan Pada PT. MENARA POETRA dengan Loyalitas Customer)* sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang

Palembang, 5 Agustus 2019

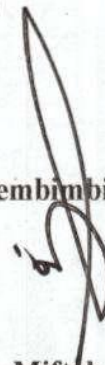
Pembimbing I



Drs. H. Hambali, M.Si

NIP : 195609041981031001

Pembimbing II



M. Miftah Farid, M.I.Kom

NIDN. 0202108402

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Poetra Prakasha

Tempat / Tanggal Lahir : Bandung / 25 April 1996

NIM : 1537010040

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : "HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS CUSTOMER (Studi Komunikasi Pemasaran Tentang Kualitas Layanan Pada PT. Menara Poetra dengan Loyalitas Customer)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, pembahasan dan kesimpulan yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademis yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, September 2019

Yang membuat Pernyataan



(Poetra Prakasha)

1537010040

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Poetra Prakasha
NIM : 1537010040
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Customer
(Studi Komunikasi Pemasaran Tentang Kualitas Layanan Pada PT.
Menara Poetra dengan Loyalitas Customer).

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang pada :

Hari / Tanggal : Jumat / 16 Agustus 2019

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah

Dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata I (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi.

Palembang, 20 Agustus 2019



DEKAN,
Prof. Dr. Zomiddin, M.A

NIP. 196206201988031001

TIM PENGUJI

KETUA,

Dr. Kun Budianto, M.Si

NIP.197612072007011010

SEKRETARIS,

Gita Astrid, M.Si

NIDN. 2025128703

PENGUJI I

Reza Aprianti, MA

NIP.198502232011012004

PENGUJI II

Badarudin Azzarkasyi, MM

NIDN. 2026068402

MOTTO

“Kesuksesan itu bukanlah suatu hal yang dapat siap dalam semalam. Begitupun ketika Anda memikirkan ingin menjadi apa dan seperti siapa. Maka bersiaplah untuk menyiapkan diri dari sekarang dalam menyambut sebuah kesempatan. Karena kesuksesan datang disaat kesempatan dan persiapan berjumpa. (Poetra Prakasha).

Kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, ayahandaku tercinta Iriadi Muslimin dan Ibundaku tersayang Erlina Rochmulyati
2. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah mengizinkan penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS CUSTOMER (Studi Komunikasi Pemasaran Tentang kualitas layanan pada PT. MENARA POETRA dengan Loyalitas Customer)”. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya dan umatnya hingga akhir zaman. Amin

Dalam penulisan skripsi ini telah banyak pihak yang terlibat dalam memberikan bantuan berupa dorongan semangat dan pemikiran baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta Iriadi Muslimin dan Dra. Hj. Erlina Rochmulyati yang selalu mendoakan, mencurahkan cinta dan kasih sayang.
2. Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA., Ph. d selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang sebagai figur yang penulis, semasa penulis menimba ilmu dikampus Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Prof. Dr. H. Izomiddin, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, yang telah mencurahkan baktinya kepada kami, selaku Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah.
4. Reza Aprianti, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Gita Astrid, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengarahan dan membantu penulis secara tidak langsung dalam menyiapkan skripsi ini.

5. Drs. H. Hambali, M.Si dan Miftah Farid, M.I.Kom selaku pembimbing skripsi I dan pembimbing skripsi II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, memberikan arahan, masukan dan motivasi, sehingga selesainya skripsi ini.
6. Wanda Thursina, SE yang telah meluangkan waktunya membantu sehingga terselesaikan skripsi ini.
7. Staff dan Karyawan PT. Menara Poetra yang telah meluangkan waktunya memberikan data dan informasi terhadap penelitian ini.
8. Keluarga Besar H.M. Said yang telah memberikan support dan doa yang begitu besar sehingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Keluarga Besar H. Udjang Abdullah yang telah memberikan support dan doa yang begitu besar sehingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dengan sabar memberi petunjuk, bimbingan serta ilmu selama penulis mengikuti perkuliahan.
11. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
12. Semua Sahabat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2015 (kelas A & B) yang telah mengisi hari-hari penulis dengan canda tawa dan ide-ide cemerlang sehingga selesainya skripsi ini.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun cara penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, September 2019

Poetra Prakasha
1537010040

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I Pendahuluan	
A. LatarBelakangMasalah	1
B. PerumusanMasalah.....	6
C. TujuanPenelitian.....	6
1. TujuanUmum.....	6
2. TujuanKhusus.....	6
D. KegunaanPenelitian	7
1. KegunaanTeoritis.....	7
2. KegunaanPraktis.....	7
E. TinjauanPustaka	8
F. KerangkaTeori	11
a. KomunikasiPemasaran	11
b. PelayananJasa	12
1. <i>Tangible</i>	17
2. <i>Empathy</i>	18

3. <i>Responsiveness</i>	20
4. <i>Reliability</i>	20
5. <i>Assurance</i>	22
a. Keramahan.....	22
b. Kompetensi.....	23
c. Reputasi	23
d. Keamanan	23
6. <i>LoyalitasCustomer</i>	24
7. Pengertian <i>Loyalitas</i>	24
a. Karakteristik <i>LoyalitasCustomer</i>	25
b. Tingkat loyalitas <i>Customer</i>	26
G. HipotesisPenelitian	48
1. Hipotesis Mayor.....	48
2. Hipotesis Minor	48
H. MetodologiPenelitian	49
1. Korelasi.....	49
2. Data danJenis data	50
3. TeknikPengumpulan Data	50
a. Kuesioner.....	51
b. Wawancara	51
4. ValiditasdanReliabilitasInstrumen.....	51
a. Validitas.....	51
b. Reliabilitas	52
5. Lokasipenelitian	54
6. OperasionalVariabel	54
7. VariabelPenelitian	54
1. VariabelX = KualitasLayanan PT. Menara Poetra	55

a. Sub Variabel X ₁ : <i>Tangibles / BuktiLangsung</i>	55
b. Sub Variabel X ₂ : <i>Empathy</i>	56
c. Sub Variabel X ₃ : <i>Responsiveness</i>	56
d. Sub Variabel X ₄ : <i>Reliability</i>	56
e. Sub Variabel X ₅ : <i>Assurance</i>	57
2. Variabel Y = <i>LoyalitasCustomer</i>	58
8. PopulasidanSampel.....	61
a. Populasi	61
b. Sampel	61
1. Derajatkeseragaman.....	61
2. Derajatkemampuanpenelitimengenalsifat-sifat Khususpopulasi.....	62
3. Presisi / kesamaan yang dikehendakipeneliti	62
4. Penggunaanteknik sampling yang tepat	63
9. TeknikAnalisis Data	65
a. Teknikanalisisdeskriptif	65
b. TeknikanalisisStatistikinferensial.....	66
BAB II GambaranUmumLokasiPenelitian.....	69
2.1 SejarahSingkat Perusahaan	69
2.2 Visi, Misi, Logo Perusahaan	69
2.2.1 Visiperusahaan	69
2.2.2 Misiperusahaan.....	69
2.2.3 Logo Perusahaan	70
2.3 StrukturOrganisasi Perusahaan.....	70
2.4 Konsumen PT. Menara Poetra.....	72
2.4.1 MetodeDistribusi	72
2.4.2 MetodePembayaran	72

2.5 Macam-Macam Produk Perusahaan	73
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Analisis Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas <i>Customer</i> (Studi Komunikasi Pemasaran Tentang Kualitas Layanan Pada PT. Menara Poetra dengan Loyalitas <i>Customer</i>).....	75
B. Kriteria Validitas dan Reliabilitas	75
C. Deskripsi data Karakteristik Responden	76
D. Analisis Deskriptif Data Penelitian	79
E. Variabel Layanan PT. Menara Poetra	81
1. Sub Variabel <i>Tangible</i>	81
2. Sub Variabel <i>Empathy</i>	83
3. Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	84
4. Sub Variabel <i>Reliability</i>	85
5. Sub Variabel <i>Assurance</i>	87
6. Sub Variabel Loyalitas <i>Customer</i>	89
7. Analisis Statistik Inferensial	91
8. Analisis Hipotesis Mayor (X-Y)	92
9. Analisis Hipotesis Minor (X-Y).....	93
a. Analisis hubungan $X_1 - Y$	95
b. Analisis hubungan $X_2 - Y$	96
c. Analisis hubungan $X_3 - Y$	97
d. Analisis hubungan $X_4 - Y$	98
e. Analisis hubungan $X_5 - Y$	99
BAB IV PENUTUP	100
4.1 Kesimpulan dan Saran	100
4.1 Kesimpulan	100
4.2 Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel 1.2 Operasional Variabel	59
Tabel 2.1 Daftar Nama Perusahaan Sampel Penelitian.....	64
Tabel 3.1 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 3.2 Jenis Usaha Responden	77
Tabel 3.3 Jabatan Responden	77
Tabel 3.4 Lama Penggunaan Layanan	78
Tabel 3.5 Produk Yang dibeli Responden.....	79
Tabel 3.6 Jawaban Responden Variabel <i>Tangibles</i>	81
Tabel 3.7 Jawaban Responden Variabel <i>Empathy</i>	83
Tabel 3.8 Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i>	85
Tabel 3.9 Jawaban Responden Variabel <i>Reliability</i>	86
Tabel 3.10 Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i>	88
Tabel 3.11 Jawaban Responden Variabel <i>Loyalitas</i>	90
Tabel 3.12 <i>Guilford's Empirical Rule</i>	92
Tabel 3.13 Korelasi Mayor	92
Tabel 3.14 Korelasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SegitigaPemasaranJasa.....	14
Gambar 2.2 <i>Profit Generator System</i>	28
Gambar 2.3 langkah-langkahperubahanSikap	41
Gambar 2.4 KerangkaPemikiranPenelitian	47
Gambar 3.1 Logo perusahaan	70

ABSTRAK

PT. Menara Poetra merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan penjualan produk *Frozen Meat*. Menjaga kualitas pelayanan merupakan *problem* yang harus diatasi untuk menentukan keberhasilan penjualan dalam mencapai tujuan dan menghadapi persaingan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari hubungan antara Kualitas Layanan PT. Menara Poetra dengan loyalitas *customer*. Metode yang digunakan adalah metode korelasional dengan teknik analisis dengan statistik deskriptif dan inferensial melalui uji statistik *Rank Order Spearman (Rs)*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan studi kepustakaan. Sample yang diperoleh dari populasi sebesar 239 *customer* adalah 34 responden dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 6 sub hipotesis yang diajukan hanya 5 yang diterima. Pengujian menunjukkan bahwa bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berhubungan dengan loyalitas *customer*. Jadi, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan PT. Menara Poetra berhubungan dengan loyalitas *customer*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas *Customer*

ABSTRACT

PT. Menara Poetra is a company engaged in the distribution and sale of Frozen Meat products. Maintaining service quality is a problem that must be overcome to determine sales success in achieving goals and facing competition.

The purpose of this study was to find a relationship between Quality of Service of PT. MenaraPoetra with customer loyalty.

The method used is a correlational method with analysis techniques with descriptive and inferential statistics through the Spearman Rank Order test (Rs). Data collection techniques were carried out through questionnaires and study libraries. Samples obtained from a population of 239 customers were 34 respondents using a simple random sampling technique.

The results showed that of the 6 sub-hypotheses proposed only 5 were accepted. Testing shows that direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy are related to customer loyalty. So, based on the results of the study it can be concluded that the services of PT. MenaraPoetra is related to customer loyalty.

Keynote : Service Quality, Customer Loyalty