

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI PLATINUM GAMENET**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

YOSEPH ANTONIUS DIAZ ALFFI

11044338

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Platinum Gamenet

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

YOSEPH ANTONIUS DIAZ ALFFI

NIM : 11044338

Jurusan : Manajemen

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2012

HALAMAN PERSETUJUAN



Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

Dosen Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andreas Ari Sukoco', is written above the name.

(Drs. Andreas Ari Sukoco, MM,M.Min)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

Mengesahkan

Dekan,

(Ins)wijati Prasetyaningsih, Dra, MM)

Dewan Penguji:

1. **Drs. Andreas Ari Sukoco, MM,M.Min**

2. **Jonathan Herdioko, SE, MM**

3. **Dra Ambar Kusuma Astuti, M Si**

(Signature)
.....

(Signature)
.....

(Signature)
.....

MOTTO

” Seseorang dapat meraih kesuksesannya dalam segala hal bila dia memiliki semangat yang tidak terbatas “

(Charles M. Schwab)

” Tak seorangpun belajar tanpa membuat kesalahan, makin banyak kesalahan yang akan ia buat untuk kemudian mencoba lebih banyak hal-hal baru “

(Peter f. Ducker)

“Tidak peduli berapa kali Anda gagal , yang penting adalah berapa kali Anda bangkit”

(Abraham Lincoln)

Seorang pemimpin yang baik adalah yang bisa membesarkan semangat dan harapan-harapan kepada anak buahnya

(Napoleon Bonaparte)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

- Tuhan
- Papa dan Mama tercinta
- My brother and sister
- My lovely dear
- My Friend
- Alamaterku Universitas Kristen Duta

Wacana Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Platinum Gamenet dengan baik.

Penulisan laporan ini merupakan kelengkapan dan pemenuhan dari salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Selain itu bertujuan melatih mahasiswa untuk dapat menghasilkan suatu karya yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sehingga dapat bermanfaat bagi penggunanya.

Dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, saran dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan yang selalu memberikan penyertaan dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan dan mengerjakan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Drs. Andreas Ari Sukoco,MM,M.Min selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dengan sabar, memberikan masukan serta kritikan pada pengerjaan tugas akhir ini.
3. Bapak-bapak serta ibu-ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah berjasa mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

4. Bapak, Mama, Kakak serta keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
5. Buat teman-temanku dan teman-teman kampus (George,Ria,Ready)
6. Mbak Lilis, dan selaku tenaga administrasi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, terima kasih atas informasi yang telah diberikan kepada saya selama ini.
7. My lovely dear (Tia Zevanya), terimakasih untuk perhatian dan semangatnya selama ini.
8. Teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu
9. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa program dan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian. Sehingga suatu saat penulis dapat memberikan karya yang lebih baik lagi.

Akhir kata penulis ingin meminta maaf bila ada kesalahan baik dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu membuat program Tugas Akhir. Dan semoga ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Mei 2012

Penulis

Yoseph Antonius Diaz Alffi



UKDM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran	8
2.2. Konsep dan pengertian jasa.....	9
2.3. Kategori Proses jasa.....	11
2.4. Kualitas Pelayanan.....	12
2.5. Loyalitas Pelanggan.....	17
2.6. Hipotesis.....	19
2.7. Penelitian Terdahulu.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Data.....	22
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3. Metode Populasi dan Pengambilan Sampel.....	23
3.4. Teknik Pengukuran Data.....	24
3.5. Subyek dan Obyek Penelitian.....	25
3.6. Variabel Penelitian.....	27
3.7. Uji Instrumen Penelitian.....	29
3.8. Teknik Analisis data.....	29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Statistik Deskriptif.....	34
4.2. Pengujian Instrumen.....	40

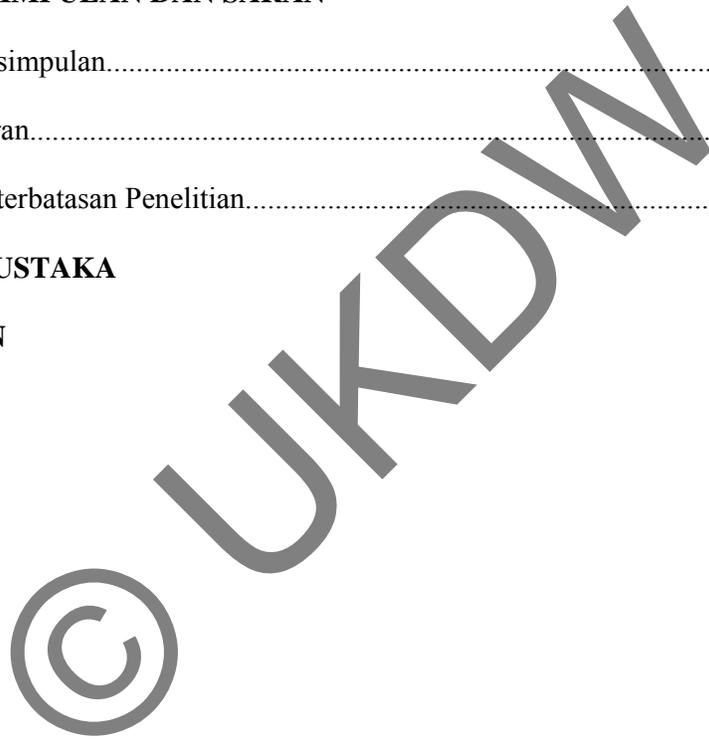
4.3. Pengujian Hipotesis.....	42
4.4. Uji Signifikan.....	44
4.5. Analisis Deskriptif.....	50
4.6. Pembahasan.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	55
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	38
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4.6.	Hasil Validitas.....	41
Tabel 4.7.	Hasil Reliabilitas.....	42
Tabel 4.8.	Hasil Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Determinasi.....	50



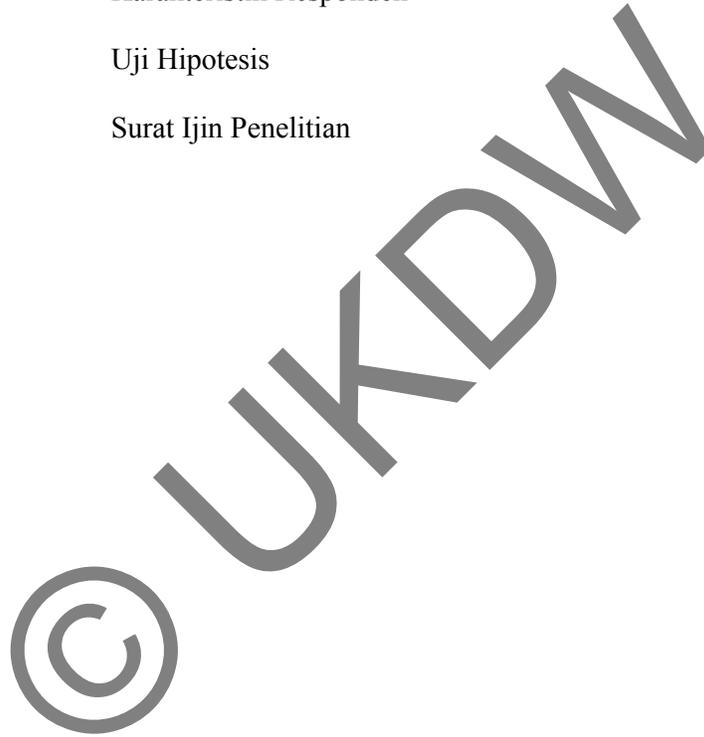
DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian.....20

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Jawaban Responden
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Karakteristik Responden
Lampiran V	Uji Hipotesis
Lampiran VI	Surat Ijin Penelitian



ABSTRAKSI

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui loyalitas pelanggan dari atribut-atribut yang ditawarkan platinum gamenet di Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan platinum gamenet di Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 responden. Responden tersebut kemudian diberikan kuesioner yang berisikan tentang profil responden dan tanggapan mengenai atribut dimensi jasa dan loyalitas platinum gamenet. Sebelum analisis data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner tersebut harus terlebih dahulu diuji tingkat validitasnya dan reliabilitasnya. Setelah dilakukan pengujian ternyata diperoleh hasil bahwa semua instrument dinyatakan valid dan reliabel.

Kemudian untuk membuktikan hipotesis yang ada pada penelitian ini maka digunakan alat analisis indek kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa Indek Kepuasan Pelanggan berada pada tingkat Puas terhadap atribut yang ada. Dengan kata lain pihak pengelola platinum gamenet telah mampu memberikan loyalitas yang terbaik bagi pelanggan.

Kata Kunci : loyalitas, Pelanggan.



BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, baik untuk perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*) pada saat ini selalu diupayakan agar semakin ramah penggunaannya (*user friendly*) (Turban *et al*, dalam Hong *et al*, 2002). Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi pada perangkat lunak adalah ditemukannya internet pada tahun 1990-an. (Turban *et al*, Hong *et al*, 2002).

Perkembangan internet yang begitu cepat mengakibatkan teknologi tersebut semakin bervariasi penggunaannya, diantaranya: *world wide web* (*www*), *electronic mail* (*e-mail*), *internet relay chat*, dan *transfer file* (Oz, 1998). Adapun yang ditawarkan oleh web adalah klip video dan animasi, grafik yang bergerak, arsip suara dan suara langsung, Game online, basis data dan katalog, program yang dijalankan langsung di komputer, dan peluang untuk mengirim informasi ke pemilik situs web. Berbagai fasilitas tersebut bermanfaat untuk pengguna di kalangan akademik maupun di kalangan masyarakat pada umumnya.

Begitu juga dengan Game online yang sangat menjamur di kota-kota besar Indonesia terutama di kota yang memiliki banyak pelajar. Yogyakarta

sebagai kota pelajar menjadi pasar yang ideal bagi investasi Game online karena jumlah pelajar dan mahasiswa sangat banyak. Permainan Game secara online banyak sekali diminati oleh pelajar dan mahasiswa sebagai pengisi hiburan waktu luang, atau juga memang hobby bermain game.

Di jogja sendiri perusahaan yang memberikan jasa penyediaan tempat bermain game online sangat banyak, terutama di daerah-daerah pusat tempat tinggal mahasiswa seperti daerah babarsari, paingan, papringan, Pogung, dan lain-lain. Masing-masing penyedia game online ini berusaha memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggannya, mulai dari menyediakan tempat yang nyaman untuk bermain, monitor LCD yang besar, Akselerasi grafik yang bagus, akses yang cepat, lokasi yang yang strategis, areal parker dll. Oleh karena itu maka penyedia game online harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Pihak penyedia game online diharap mampu membuat para pelanggan puas akan produk yang dihasilkan maupun tingkat pelayanan yang diberikan sehingga membuat pelanggan tersebut merasa puas dan menjadi loyal dengan menganggap bahwa produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang ingin menjaga kelangsungan hidup dan keberhasilan usahanya. Menurut Jennie Siat dalam Mouren Margaretha (2004:297) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan tiket

menuju sukses semua bisnis. Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Dengan adanya loyalitas yang tercipta pada pelanggannya, maka perusahaan akan memperoleh dua keuntungan sekaligus yaitu mendapatkan profitabilitas dengan terjualnya produk yang mereka hasilkan dan menarik pelanggan baru karena melihat loyalitas dari pelanggan yang telah ada, ini berarti perusahaan semakin banyak memperoleh laba untuk kelangsungan usahanya.

Aaker dalam Margaretha (2004:297-298) berpendapat bahwa loyalitas sebagai suatu perilaku yang diharapkan atas suatu produk atau layanan yang antara lain meliputi kemungkinan pembelian lebih lanjut atau perubahan perjanjian layanan, atau sebaliknya seberapa besar kemungkinan pelanggan akan beralih kepada merek lain atau penyedia layanan lain. Menurut Fornell dalam Margaretha (2004:297) loyalitas merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, rintangan, rintangan pengalihan, dan keluhan pelanggan. Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Sehingga dapat dikatakan bahwa loyalitas adalah tingkat keberlanjutan hubungan dari konsumen yang merasa puas atas produk atau jasa yang telah dikonsumsi.

Menciptakan loyalitas pelanggan adalah merupakan hal yang penting dilakukan oleh online vendors karena dalam menarik dan menciptakan

pelanggan baru dibutuhkan dana yang cukup tinggi, yaitu 20%-40% lebih tinggi jika dibandingkan dengan pasar noninternet (pasar tradisional) (Reichheld and Schefter, 2000). Selain itu loyalitas pelanggan juga berdampak baik untuk perkembangan dan keuntungan dari online vendors. Sebagai contoh kenaikan loyalitas pelanggan sebesar 5% akan menyebabkan kenaikan keuntungan 30%-85% (tergantung dari jenis industri yang terlibat) (Reichheld and Schefter 2000).

Secara *harafiah* loyalitas pelanggan pada suatu vendor berarti akan menyebabkan pelanggan tersebut untuk melakukan lebih banyak transaksi dengan vendor tersebut. Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi dengan vendor tersebut (Heskett *et al.* 1994).

Di dalam suatu perusahaan, loyalitas pelanggan dapat terlihat pada kualitas pelayanan yang diberikan dan hal ini sering disebut *Servqual*, yang terdiri dari lima dimensi yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kesungguhan atau keseriusan), sebab pemasaran pada saat ini lebih diarahkan pada faktor pelayanan kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Wong and Sohal, 2003). Loyalitas pelanggan menjadi sangat penting, bahkan dapat dijadikan dasar untuk pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Dick dan Basu,

1994). Seorang pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi organisasi. Dipertahankannya pelanggan yang loyal dapat mengurangi usaha mencari pelanggan baru, memberikan umpan balik positif kepada organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Platinum Gamenet”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah *Realibilitas* secara positif berpengaruh pada loyalitas pelanggan.
- b. Apakah *Responsiveness* secara positif berpengaruh pada loyalitas pelanggan.
- c. Apakah *Assurance* secara positif berpengaruh pada loyalitas pelanggan.
- d. Apakah *Empathy* secara positif berpengaruh pada loyalitas pelanggan.
- e. Apakah *Tangibles* secara positif berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian adalah :

- a. Menguji pengaruh *Reability* terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Menguji pengaruh *Responsiveness* loyalitas pelanggan.

- c. Menguji pengaruh *Assurance* loyalitas pelanggan.
- d. Menguji pengaruh *Empathy* loyalitas pelanggan.
- e. Menguji pengaruh *Tangibles* loyalitas pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan mampu memberikan manfaat bagi perkembangan teori dan praktek manajemen pemasaran mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

- a. Bagi akademisi; diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan pengetahuan dan riset yang lebih mendalam mengenai bahasan ini.
- b. Bagi praktisi; diharapkan perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan dalam pengambilan keputusan.

1.5 Batasan Penelitian

Karena penulis memiliki keterbatasan dan kemampuan, maka penelitian dibatasi pada:

- a. Penelitian hanya dilakukan pada konsumen di Kota Yogyakarta.
- b. Responden adalah pengguna game online di kota Yogyakarta.
- c. Obyek penelitian adalah konsumen Platinum Gamenet Yogyakarta.

- d. Profil responden adalah : Jenis kelamin, Usia, Pendidikan terakhir, Pendapatan/bulan
- e. Pengguna atau responden adalah mereka yang loyal (lebih dari 2 kali)

© UKDW

Bab V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Platinum Gamenet Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Dari karakteristik data dari 100 responden yang paling dominan dari pelanggan di Platinum Gamenet Yogyakarta adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 97 responden (97%), berusia 20-29 tahun sebanyak 40 responden (40%), mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 45 responden (45%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 34 responden (34%), dan berpendapatan > Rp. 2.000.001-2.500.000 per bulan sebanyak 25 responden (25%).
- B. Ada pengaruh yang kuat antara kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Platinum Gamenet Yogyakarta dengan nilai *adjusted* sebesar $R^2 = 0,509$
- C. Ada pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di Platinum Gamenet Yogyakarta pada dimensi kualitas jasa: *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* dan *responsive*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan :

Keinginan dan loyalitas pelanggan bersifat dinamis. Oleh karena itu penelitian seperti ini hendaknya dilakukan perusahaan atau peneliti secara periodik. Hal ini baik dilakukan guna mengevaluasi dan meningkatkan kualitas jasa pelayanan Platinum Gamenet, sehingga dapat membantu memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan Platinum Gamenet.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan :

- A. Berdasarkan pertimbangan waktu, tenaga, dan biaya mengakibatkan kajian terhadap obyek penelitian terlalu sempit dengan jumlah sampel yang terbatas.
- B. Sampel yang diambil oleh peneliti masih dianggap sudah mencukupi dan penelitian ini dilakukan dalam jasa pelayanan terhadap pelanggan yang menggunakan system pelayanan dari tempat tersebut.
- C. Dasar teori yang digunakan sebagai landasan oleh peneliti dianggap masih belum cukup untuk menjelaskan topik penelitian. Maka

sebaiknya untuk penelitian mendatang diharapkan mampu memperluas wawasan dan dasar teori yang digunakan dengan sumber-sumber yang lebih variatif.

© UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., 1997, *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi III, Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo 1996, *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Gerson, F.R.2001. **Mengukur Kepuasan Pelanggan**. Cetakan Pertama. Jakarta : PPM
- Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Revisi. Jakarta : PT Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedua. Jakarta : Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 1997, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumber data BPS Yogyakarta.

