

## ABSTRAKSI

Danang Purba, 2010, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Gramedia Book Store Surabaya Expo, Jalan Basuki Rahmat 95 Surabaya)**, Pembimbing : Dr. Zainul Arifin, M.S. dan Sunarti, S.Sos, MAB.

Dengan pelayanan yang prima pelanggan akan merasa keberadaannya dan diperhatikan, sedangkan kepuasan atas pelayanan akan menumbuhkan dan meningkatkan loyalitas bagi pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan dan kepuasan itu sendiri dapat mempengaruhi loyalitas. Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah ini adalah 1). Bagaimanakah pengaruh variabel-variabel dari konsep Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). 2). Bagaimanakah pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Variabel Loyaltas Pelanggan. Tujuan dalam penelitian ini adalah 1). Untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel dari konsep Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). 2). Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Variabel Loyaltas Pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*, yaitu: penelitian penjelasan yang menguji hipotesis pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel bebas yang digunakan adalah Bukti Langsung (X1), variabel Keandalan (X2), variabel Daya Tanggap (X3), variabel Jaminan (X4), dan variabel Empati (X5). Variabel antaranya adalah Kepuasan (Z) dan variabel terikatnya adalah Loyalitas Pelanggan (Y). Penelitian dilakukan di Gramedia *Book Store* Surabaya Expo, Jalan Basuki Rahmat 95 Surabaya). Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel dengan metode *purposive* ini karena menyesuaikan dengan kriteria, yaitu pelanggan Gramedia *Book Store* Jalan Basuki Rahmat 95 yang kebetulan berbelanja di tempat tersebut. Pengambilan sampel berdasarkan teori frankel dan wallen. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan mengambil responden sebanyak 100 pelanggan dan pedoman wawancara. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh yang signifikan dari kelima variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Z) yang dilihat dari F sebesar 21,701 dengan probabilitas (p) sebesar 0,000 dan memberikan kontribusi sebesar 53,6% yang menempatkan variabel Bukti Langsung (X1) paling berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z). Selain itu, pengaruh yang signifikan juga terdapat pada kelima variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan melalui variabel Kepuasan Pelanggan (Z) yang dapat dilihat dari F hitung sebesar 9,092 dengan probabilitas (p) sebesar 0,000 dan kontribusi yang diberikan 37% yang menempatkan variabel Bukti Langsung (X1) paling berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan juga mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kajian tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Gramedia *Book Store* Surabaya Expo sesuai dengan dasar-dasar teoritis. Atas temuan yang dicapai disarankan kepada Gramedia *Book Store* Surabaya Expo untuk tetap mempertahankan Kualitas Pelayanan yang ada agar para pelanggan tetap loyal.

