

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

PADA CV GRIYASINDO PONTIANAK

SKRIPSI

OLEH :

HERI DARMAWAN

NIM : 151310017



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam melakukan perbaikan komputer (*software*) pada CV. Griyasindo Pontianak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan perbaikan komputer di CV. Griyasindo Pontianak lebih dari 1 kali. Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 orang. Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji kelayakan model (uji F).

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item (pernyataan) valid dan reliabel. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikan 0,076 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan : $Y = 3,015 + 0,286X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,270, sehingga kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang lemah dengan loyalitas pelanggan (Y) pada CV. Griyasindo Pontianak. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,073. Yang berarti bahwa sebesar 7,3% loyalitas pelanggan pada CV. Griyasindo Pontianak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 92,7% loyalitas pelanggan pada CV. Griyasindo Pontianak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung $7,686 > F$ tabel 3.09, dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,076 (lebih besar dari 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan dalam melakukan perbaikan pada CV. Griyasindo Pontianak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, CV. Griyasindo Pontianak.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Griyasindo Pontianak”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Neni Triana M., SE, MM selaku pembimbing Kedua dalam penulisan ini yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan, saran, motivasi dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini selesai.
4. Ibu Sumiyati, SE, MM selaku pembimbing Akademik serta para staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak, serta terima kasih sudah menjadi orangtua kami selama kami berada di gedung kampus ini.

5. Terimakasih kepada rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Kelas 02 Angkatan 2015 yang sudah menjadi saudara selama ini dan tanpa kalian mungkin penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Eddy Yulianto S.Kom selaku Pemilik CV. Griyasindo Pontianak yang telah mengizinkan dan memberikan informasi untuk meneliti di CV. Griyasindo Pontianak.
7. Orang Tua dan Istri Tercinta penulis yang telah memberikan bantuan dan dorongan motivasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini banyak terdapat kekurangan karena adanya keterbatasan yang ada pada penulis, untuk itu kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, Januari 2021
Penulis

Heri Darmawan
NIM : 151310017

DAFTAR ISI

	Hal
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Metode Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pemasaran	19
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Pengertian Jasa	21
D. Karakteristik Jasa	22
E. Klasifikasi Jasa	23
F. Mengukur Kualitas Jasa	24
G. Loyalitas Pelanggan	24
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	26
B. Struktur Organisasi Perusahaan	27
C. Aspek Sumber Daya Manusia	32

	D. Aspek Keuangan	33
	E. Aspek Pemasaran	34
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden	39
	B. Uji Instrumen	42
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	51
	B. Saran	53
	DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Jenis Perbaikan Komputer (<i>Software</i>)	3
Tabel 1.2 Tarif pada Jenis Perbaikan Komputer (<i>Software</i>)	4
Tabel 1.3 Jumlah Pendapatan Jenis Perbaikan Komputer (<i>Software</i>)	5
Tabel 1.4 Alternatif Jawaban atas Pernyataan (Penskoran)	14
Tabel 1.5 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ...	17
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Usia Responden	40
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	40
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	41
Tabel 4.5 Penghasilan Responden	41
Tabel 4.6 Frekuensi Servis Responden	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	48
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Korelasi (R)	49
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	50

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Kuesioner	56
Lampiran 2 Karakteristik Responden	60
Lampiran 3 Tabulasi Responden Kualitas Pelayanan (X)	65
Lampiran 4 Tabulasi Responden Loyalitas Pelanggan (Y)	70
Lampiran 5 Hasil Uji Korelasi Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	73
Lampiran 6 Hasil Uji Korelasi Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y)	77
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	78
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y)	79
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	80
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y)	81
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas	82
Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	83
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)	84
Lampiran 14 Hasil koefisien Determinasi (R ²)	85
Lampiran 15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan komputer pada awalnya ditemukan oleh seorang ilmuwan yang bernama Charles Babbage yang berhasil membuat sebuah mesin yang diberi nama *Difference and Analytical Engine*. Mesin ini berfungsi untuk menghitung angka. Sejak saat itu banyak dilakukan berbagai penelitian untuk menciptakan mesin hitung yang lebih cepat dan praktis. Kemudian munculah berbagai generasi komputer yang terbagi menjadi komputer generasi 1, 2, 3, 4 dan 5.

Sebagaimana diketahui bahwa pada saat sekarang ini, komputer merupakan suatu alat bantu yang dapat menunjang kemajuan suatu usaha. Komputer dapat membantu menyelesaikan masalah baik dalam hal administrasi, perhitungan, keamanan data, percetakan maupun pengambilan keputusan. Teknologi telah berkembang dengan sangat pesat. Evolusi mungkin merupakan kata yang tepat untuk menggambarkan tentang Teknologi Informasi (TI) di semua sektor bisnis. Hampir semua sektor bidang usaha atau pun masyarakat saat ini mengandalkan komputer untuk membantu menjalankan keperluannya. Komputer semakin hari semakin banyak digunakan dan dibutuhkan pada tiap perusahaan, tak hanya perusahaan besar namun juga perusahaan kecil juga sudah mulai menggunakannya.

ka dari itu, perhatian yang begitu besar terhadap masalah loyalitas pelanggan serta kinerja di dalam suatu perusahaan sangatlah penting, seperti halnya kualitas pelayanan yang di berikan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan mampu dipenuhi baik jasa maupun produk, serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Maka dari itu, perhatian yang begitu besar terhadap masalah loyalitas pelanggan serta kinerja di dalam suatu perusahaan sangatlah penting, seperti halnya kualitas pelayanan yang di berikan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan mampu dipenuhi baik jasa maupun produk, serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Sejalan dengan kemajuan teknologi tersebut membawa dampak yang positif terhadap pertumbuhan dunia usaha, salah satunya yaitu servis komputer. Hal ini tampak dengan di dirikannya usaha-usaha toko komputer yang bukan hanya menjual produk melainkan juga menyediakan jasa servis komputer. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha pelayanan servis komputer di daerah Pontianak yaitu CV. Griyasindo Pontianak.

CV. Griyasindo Pontianak merupakan anak perusahaan dari PT. Amaster Pontianak yang didirikan oleh Bapak Eddy Yulianto, S.Kom pada tahun 2001 yang terletak di jalan Dr. Setia Budi No.33c Pontianak Selatan. CV. Griyasindo Pontianak melayani setiap pelanggan mulai dari pelayanan servis ber-garansi dan non-garansi pada masing-masing kerusakan. Seperti pada kerusakan mesin (*Hardware*) dan kerusakan pada sistem maupun aplikasi (*Software*). Untuk menghindari kecurigaan atau kesalahan komunikasi yang tidak di inginkan pada pelanggan maupun perusahaan, proses awal perbaikannya yaitu dengan mencantumkan data pelanggan berupa nomor nota (Nota ID) yang di isi nama, alamat, nomor telfon, jenis barang, nomor seri, status garansi hingga kerusakan barang yang diterima.

CV. Griyasindo Pontianak saat ini juga memegang hak dalam pusat servis bergaransi dan distributor pada dua merk, diantaranya yaitu produk dengan merk HP (*Hewlett Packard*) dan BROTHER. Pusat servis sendiri diantaranya seperti produk Notebook (*Laptop*), Printer dan PC (*Personal Computer*) yang dibantu dalam proses klaim garansi dan penyediaan *spare part original*.

Penulis melakukan wawancara sebagai salah satu teknik pengumpulan data secara langsung dengan pihak CV. Griyasindo Pontianak yaitu selaku atasan Bapak Eddy Yulianto dan beberapa pelanggan yang biasa melakukan servis komputer (*software*). Hasil dari wawancara tersebut yaitu para pelanggan memiliki permasalahan yang berbeda-beda seperti masih kurangnya pelayanan dari segi estimasi waktu servis yang di berikan terlalu lama dan masih kurangnya spare-part yang di sediakan.

Untuk mengetahui jenis perbaikan pada CV. Griyasindo Pontianak dari tahun 2017 hingga tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
CV. Griyasindo Pontianak
Jenis Perbaikan Komputer (*Software*)
Tahun 2017-2019
(Unit)

No.	Jenis Perbaikan Komputer (<i>Software</i>)	Perbaikan Komputer Per Tahun		
		2017	2018	2019
1	Install Ulang Biasa (<i>Re-Install</i>)	152	185	148
2	Install Ulang Original (<i>Recovery</i>)	85	112	83
3	Tambah Program & Pindai Virus	20	45	22
	Total	257	342	253

Sumber : CV. Griyasindo Pontianak, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pelayanan perbaikan komputer (*software*) oleh CV. Griyasindo Pontianak dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018 jumlah perbaikan komputer (*software*) mengalami kenaikan sebesar 33,08%, namun pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 26,02%.

Untuk mengetahui tarif pada masing-masing jenis perbaikan komputer (*software*), dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
CV. Griyasindo Pontianak
Tarif berdasarkan Perbaikan Komputer (*Software*)
Tahun 2017-2019
(Rupiah)

No.	Jenis Perbaikan Komputer (<i>Software</i>)	Tarif Perbaikan Per Tahun		
		2017	2018	2019
1	Install Ulang Biasa (<i>Re-Install</i>)	60.000-90.000	60.000-90.000	60.000-90.000
2	Install Ulang Original (<i>Recovery</i>)	80.000-110.000	80.000-110.000	80.000-110.000
3	Tambah Program & Pindai Virus	20.000-50.000	20.000-50.000	20.000-50.000

Sumber : CV. Griyasindo Pontianak, 2019

Berdasarkan dari tabel 1.2 disebutkan bahwa tarif pada jenis perbaikan komputer (*software*) dari tahun 2017 hingga tahun 2019 tidak mengalami perubahan, dikarenakan bahwa tarif servis diberikan berdasarkan tarif dasar atau pasaran yang ada di daerah pontianak sehingga biaya servis komputer (*software*) yang ada tidak mengalami perubahan.

Untuk mengetahui jumlah pendapatan pelayanan jasa servis komputer (*software*) yang ditetapkan CV. Griyasindo Pontianak dari tahun 2017 sampai 2019 dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3
CV. Griyasindo Pontianak
Jumlah Pendapatan
Tahun 2017-2019
(Rupiah)

No.	Jenis Perbaikan Komputer (<i>Software</i>)	Jumlah Pendapatan Per Tahun		
		2017	2018	2019
1	Install Ulang Biasa (<i>Re-Install</i>)	12.960.000.00	21.900.000.00	15.468.000.00
2	Install Ulang Original (<i>Recovery</i>)	7.690.000.00	18.750.000.00	10.130.000.00
3	Tambah Program & Pindai Virus	1.850.381.00	2.906.000.00	1.100.116.00
	Total	22.500.381.00	43.556.000.00	26.698.116.00

Sumber : CV. Griyasindo Pontianak, 2019

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat diketahui bahwa pendapatan pelayanan jasa servis komputer (*software*) yang dicapai dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan pendapatan 93,57%. Namun pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan pendapatan sebesar 38,70% dari tahun sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk meminta penilaian atau respon konsumen terhadap kinerja perusahaan, sudah baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan saat ini terhadap beberapa keluhan pelanggan yang pernah terjadi sebelumnya dan apakah konsumen yang sudah memilih menggunakan jasa di perusahaan tersebut merasa puas sehingga

akan kembali memilih menggunakan layanan jasa di kemudian hari. Maka dari itu, penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan akan menjadi latar belakang untuk penulis melakukan penelitian pada CV. Griyasindo Pontianak.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Griyasindo Pontianak?”.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian, penulis membatasi penelitian pada variabel kualitas pelayanan dengan 5 (lima) dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta untuk variabel loyalitas pelanggan dengan 4 (empat) dimensi yaitu kesetiaan, membeli diluar lini produk/jasa, tidak terpengaruh daya tarik pesaing dan mereferensikan produk/jasa CV. Griyasindo Pontianak kepada orang lain.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Griyasindo Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan alat bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan serta melatih diri dalam meningkatkan kemampuan menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai pertimbangan dalam perencanaan, aktivitas dan kebijakan pemasaran, dan dapat dijadikan informasi tambahan dalam perbaikan dan perkembangan kegiatan pemasaran di masa yang akan datang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi baik bagi pihak luar maupun mahasiswa program studi manajemen yang melakukan penelitian yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan intisari dari teori yang telah dikembangkan yang dapat mendasari perumusan hipotesis. Teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antara variabel berdasarkan pembahasan teoritis.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014:268) : “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan

pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”.

Menurut Tjiptono (2014:282) : Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

Menurut Griffin (2002) yang dikutip oleh Hurriyati (2015:129) :

“Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih”.

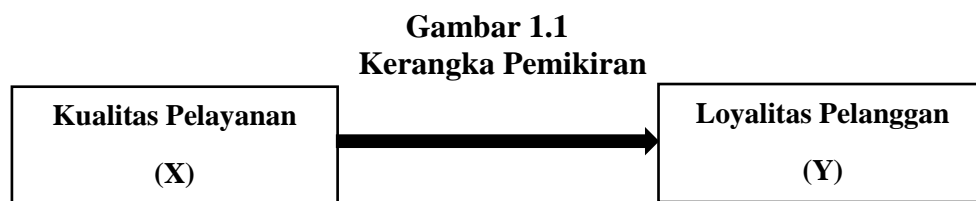
Menurut Kartajaya (2003:126) : Terdapat 4 empat dimensi loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kesetiaan terhadap pembelian produk, melakukan pembelian ulang secara teratur (*Repeatation*)
2. Membeli diluar lini produk/jasa (*purchases across product lines*)
3. Tidak terpengaruh daya tarik pesaing atau menolak produk pesaing (*retention*)
4. Mereferensikan produk atau jasa kepada orang lain (*recommendation*).

Fitriani (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Servis Komputer di Three Media Komputer Yogyakarta”. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara parsial maupun simultan.

Putri (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Komputer Ambarawa)”. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam melakukan jasa servis komputer.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:



Keterangan:

Variabel X dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y dalam penelitian ini yaitu loyalitas pelanggan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah asosiatif. Menurut Sugiyono (2012:11) : pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:193): “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Data primer diperoleh dengan cara :

1) Interview (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2012:194) :

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Di sini penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak CV. Griyasindo Pontianak yaitu selaku atasan Bapak Edy Yulianto dan para pelanggan yang biasa melakukan servis komputer (*software*) untuk memperoleh informasi atau data yang berhubungan dengan masalah yang ingin dibahas. Hasil dari wawancara tersebut yaitu para pelanggan memiliki permasalahan yang berbeda-beda seperti masih kurang nya pelayanan baik dari segi estimasi waktu servis yang di berikan terlalu lama dan kurang nya spare-part yang di sediakan.

2) Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2012:199) : “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Penulis memberikan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden berkenaan dengan masalah yang diteliti. Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang datang untuk melakukan servis komputer (*software*) di CV. Griyasindo Pontianak.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:193) : “Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”.

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu informasi yang diperoleh dari laporan perusahaan dan data mentah perusahaan seperti jenis, biaya dan layanan perbaikan yang erat kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:115) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan servis komputer (*software*) di CV. Griyasindo Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*).

Menurut Siregar (2015:62): “*Purposive sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Kriteria-kriteria tersebut diantaranya yaitu:

- 1) Konsumen yang pernah menggunakan layanan jasa lebih dari satu kali.
- 2) Konsumen yang menggunakan layanan jasa tersebut atas keinginan konsumen itu sendiri.

Untuk menentukan besar sampel jika anggota dari populasi tidak diketahui, maka dapat dihitung menggunakan rumus pendekatan dari Isaac Michael sebagai berikut, dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Siregar (2015: 62).

$$n = \frac{(Z\alpha/2)^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 0,3 \cdot 0,7}{(0,1)^2}$$

$$n = 56,8 \text{ (57 orang).}$$

keterangan :

$$n = \text{sampel}$$

$$p = 0,3 \text{ (proporsi populasi)}$$

$$q = 1 - 0,3 = 0,7 \text{ (1 - p)}$$

$$Z = 1 - 0,05$$

$$= 0,95 \text{ (dari distribusi normal 1,64)}$$

$$e = 0,1 \text{ (margin of error)}$$

$$\alpha = 1 - 0,9 = 0,1$$

$$\alpha/2 = 0,1/2 = 0,05$$

4. Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2012:58) :
 “Menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Diberikan contoh misalnya, tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, golongan gaji, produktivitas kerja, dan lain-lain”.

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2012:59) : “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

b. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Menurut Sugiyono (2012:59) : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y).

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2012:132) : “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Adapun skala likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang diajukan kepada responden seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.4
Alternatif Jawaban atas Pernyataan (Penskoran)

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013:52) : “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner”. Teknik pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara

statistik yaitu dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan metode *Corrected Item Total Correlation*. Suatu instrumen dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid)
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) pada taraf signifikansi 5%.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2013:47) : “Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”.

Uji reliabilitas mengacu pada metode yang menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* yang menyatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60.

c. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:154) : “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Uji normalitas data dilakukan dengan

uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Jika sig. < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika sig. > 0,05, maka data berdistribusi normal.

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2012:270) : “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

dimana :

Y = loyalitas pelanggan

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = kualitas pelayanan

e. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2015:321) : “Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel”. Adapun pedoman untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012:250)

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2015:322) : “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas, sebaliknya nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Misalnya $R^2 = 0,75$, artinya variabel X memberikan sumbangan efektif sebesar 75% kepada variabel Y.

g. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2013:171) : “Uji kelayakan model digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen”. Uji F pada prinsipnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh (bersamaan) terhadap variabel dependen. Langkah-langkah dalam uji kelayakan model (uji F) adalah sebagai berikut :

1) Membuat Hipotesis

H_0 = Secara simultan atau bersama-sama tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas pelanggan.

H_a = Secara simultan atau bersama-sama ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas pelanggan.

2) Menentukan taraf signifikan (α) = 5% atau 0,05

3) Menentukan F hitung dan F tabel

a) Menentukan F hitung

Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan *software* SPSS versi 23 *for windows*.

b) Menentukan F tabel

Hasil uji (F hitung) akan dibandingkan dengan F tabel. Nilai F tabel diperoleh dengan melihat df_1 ($var-1=2-1=1$) dan df_2 ($n-k-1=100-2-1=97$) dengan $\alpha = 5\%$, maka nilai F tabel dapat dilihat pada tabel distribusi F untuk probabilitas 0,05 yang ada pada baris ke 97 yaitu sebesar 3,09.

4) Kaidah pengujian

a) Jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b) Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin pria, berusia antara 31 - 40 tahun, berpendidikan S1, bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, berpenghasilan Rp 4.000.000.00 - Rp 4.999.999.99 dan frekuensi servis sebanyak 2-5 kali dengan jenis perbaikan (*software*) komputer.
2. Hasil uji validitas, baik kualitas pelayanan (X) maupun loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel responden telah memenuhi persyaratan validitas. Karena pada uji validitas variabel X maupun variabel Y nilai korelasi antara semua item (pernyataan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel baik dengan tingkat signifikan 5%.
3. Hasil uji reliabilitas, baik variabel kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas maupun loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa daftar kuesioner yang disampaikan kepada responden telah memenuhi persyaratan reabilitas. Karena memiliki koefisien *cronbach's alpha* sama dengan 0,60 atau lebih.

4. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,076 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.
5. Hasil uji analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $Y = 3,025 + 0,286X$.
6. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,270. Jika mengacu pada Tabel Pedoman dan Interpretasi Terhadap Nilai R, nilai 0,270 termasuk dalam kategori lemah. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang lemah dengan loyalitas pelanggan dalam memilih melakukan jasa servis komputer di CV. Griyasindo Pontianak.
7. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,073. Hal ini berarti bahwa sebesar 7,3% ($1 \times 0,073 \times 100\%$) loyalitas pelanggan dalam memilih melakukan jasa servis komputer di CV. Griyasindo Pontianak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 92,7% ($1 - 0,073 \times 100\%$) dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain dari luar penelitian ini.
8. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung $7,686 > F$ tabel 3,09, dan nilai signifikansi sebesar 0,076 (lebih besar dari 0,05). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan

dalam melakukan jasa servis komputer di CV. Griyasindo Pontianak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

9. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lemah terhadap loyalitas pelanggan, baik secara parsial maupun simultan.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan sebagai berikut :

1. Mengingat variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lemah dengan loyalitas pelanggan dalam melakukan jasa servis komputer di CV. Griyasindo Pontianak, maka perusahaan harus lebih meningkatkan lagi strategi dengan lebih baik seperti dalam meningkatkan kemampuan karyawan untuk lebih cepat tanggap lagi terhadap keluhan para pelanggan hingga dari segi pelayanan yang lebih baik yang akan diberikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi.
3. Perusahaan harus tetap mempertahankan pelayanan dengan lebih baik lagi, agar membuat pelanggan lebih merasa nyaman untuk melakukan jasa servis komputer di CV. Griyasindo Pontianak.

4. Perusahaan juga harus menjaga atau mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar semakin banyak pelanggan yang melakukan jasa servis komputer di CV. Griyasindo Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, Siyam. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Jasa Servis Komputer di Three Media Komputer Yogyakarta). *Jurnal ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Universitas STIE Widya Wiwaha, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. ALFABETA, Bandung.
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Marketing In Venus*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lestari, Putri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Komputer Ambarawa), *Jurnal ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas STEKOM Ambarawa, Semarang.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. CV. ALFABETA, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *METODE PENELITIAN BISNIS: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. ALFABETA, Bandung.
- Siregar, Sofyan. 2015. *STATISTIK PARAMETRIK UNTUK PENELITIAN KUANTITATIF: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siregar, Sofyan. 2015. *STATISTIK PARAMETRIK UNTUK PENELITIAN KUANTITATIF: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

