

ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* PADA
TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN**

Studi pada pengunjung supermarket Mirota Kampus Yogyakarta

Yulius Ardian Sofianto

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pada kepuasan dan loyalitas pelanggan supermarket Mirota Kampus Yogyakarta. Penelitian ini juga untuk mengetahui perbedaan persepsi atas *service quality* dan tingkat loyalitas pelanggan berdasarkan jenis kelamin. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi berganda, analisis regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi *service quality* yang secara positif dan signifikan berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah daya tanggap, jaminan, dan empati. Keandalan dan bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil uji beda (*Independents - samples t test*), dapat ditemukan perbedaan persepsi atas *service quality* berdasarkan jenis kelamin pelanggan di mana pelanggan laki-laki memiliki persepsi atas *service quality* yang lebih baik dibandingkan pelanggan perempuan. Berdasarkan loyalitas pelanggan, kedua kelompok memiliki tingkat loyalitas yang sama untuk berbelanja di supermarket Mirota Kampus Yogyakarta.

Kata kunci: *service quality*, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

**THE ANALYSIS OF INFLUENCE SERVICE QUALITY
TOWARD CUSTOMERS LOYALTY LEVEL**

A Study toward the visitors of Mirota Kampus Supermarket, Yogyakarta

Yulius Ardian Sofianto

Sanata Dharma University

Yogyakarta, 2012

This research aims to figure out the influence service quality which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles on customers satisfaction and loyalty of Mirota Kampus supermarket, Yogyakarta. This research also to know the differences of perception on the service quality and customers loyalty level based on gender. This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents. Technique of data analysis used are descriptive analysis, double linear regression analysis, and simple linear regression analysis. The result of data analysis showed that the service quality dimensions positively and significantly influence customers satisfaction are responsiveness, assurance, and empathy. Reliability and tangibles do not influence significantly customers satisfaction. Result also showed that customers satisfaction influenced positively and significantly customers loyalty level. By the result of independent - samples t test, it can be found the differences of perception on the service quality based on the customer gender, where male customers had better perception than female customers on the service quality. Based on the result of customer loyalty, the two groups the same customers loyalty level for shopping in the Mirota Kampus supermarket, Yogyakarta.

Keyword: service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, customer satisfaction, customer loyalty