

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN**

(Study Kasus Pada Pelanggan Guest House Griya Putri Utari di Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh;

Khaerul Anam

201210160311422

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada *Guest House Griya Putri Utari* di Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Khaerul Anam
NIM : 201210160311422
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 11 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Eko Handayanto, M.M.
Penguji II : Dr. Rahmad Wijaya, M.M.
Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.
Penguji IV : Drs. Noor Aziz, M.M.

1.
2.
3.
4.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Khaerul Anam

NIM : 201210160311422

Program Studi : Manajemen

Surel : Khaerulanam93@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 06 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



10000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TEMPEL
D6652ALX195004367

Khaerul Anam

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan anugerah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada *Guest House* Griya Putri Utari Malang” dengan baik.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen. Program Studi Manajemen Pemasaran Pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, tidak lupa saya sampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Fauzan, Mpd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Idah Zuhro MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Drs. Noor Aziz, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran serta pengarahan yang berarti bagi penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Srinastiti Andharini, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran serta pengarahan yang berarti bagi penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Siti Nurhasanah, M.M selaku dosen wali
7. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Malang.
8. Orangtua saya tercinta, Bapak Moh. Zaini dan Ibu Massidawaty yang telah memberikan banyak dukungan moral, spiritual, maupun finansial sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diinginkan.

9. Teman-teman sederhana yang terhimpun dalam Orda KMKM (Komite Mahasiswa Kepulauan Masalembu). Terimakasih semuanya atas segala dukungannya selama ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Untuk itu peneliti akan menerima dengan tangan terbuka saran dan kritik yang membawa kearah kesempurnaan.

Akhirnya, kembali saya ucapkan syukur kepada Allah S.W.T, semoga nikmat,rahmat serta karunia-nya akan selalu tercurahkan untuk kita semua.



Malang,
Penulis

Khaerul Anam

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Loyalitas pelanggan	9
1. Pengertian Loyalitas	9
2. Konsep & Model Loyalitas Pelanggan.....	10
3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	13
4. Klasifikasi Loyalitas Pelanggan	13
5. Tahapan Loyalitas	15
6. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen ...	16
B. Jasa	22
1. Pengertian Jasa	22
2. Karakteristik Jasa	22
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Lokasi Penelitian	28
B. Jenis Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel.....	29

D. Data dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Kuesioner	31
F. Teknik Penskalaan Data	31
G. Defenisi Operasional Variabel	32
H. Uji Instrumen	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	35
I. Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi Variabel Penelitian	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden	39
B. Hasil Uji Kualitas Data	42
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabelitas	43
C. Uji Analisis Data	43
1. Analisis Faktor	43
2. Penamaan Faktor	52
D. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Table 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.3 Uji Validitas	34
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas I	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Menginap	41
Tabel 4.6 Uji Validitas II	42
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas II	43
Tabel 4.8 KMO dan Bartlett Test.....	44
Tabel 4.9 Total Variance Explained.....	46
Tabel 4.10 Rotasi dengan Metode Varimax.....	48
Tabel 4.11 Pengelompokan Variabel	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Model Loyalitas Pelanggan.....	11
Gambar 2.2 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku Pembelian Ulang.....	15



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Kuesioner 32 Responden

Lampiran 3. Data SPSS

Lampiran 4. Rotasi dengan Metode Direct Oblimit



DAFTAR PUSTAKA

- Adreassen T. W., dan B. Lindestad, 1998, *Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise*, International Journal of Service Industry Management, No. 9: 7-23.
- Adrian, Payne, 2008, *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Amirullah, Widayat, 2002, *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: CV. Cahaya Press.
- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media.
- Amstrong, dan Kotler 2003, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Band, Oliver, 1991, *Membangun Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters, 1998, "Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction", International Journal of Bank Marketing, Vol. 16, Issue 7 Date.
- Denove, Chris, dan James D. Power IV. 2007. *Satisfaction*. Jakarta: PT. Elex Media Kompuntindo.
- Dharmmesta, B. S., 1999, *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 3: 73-88.
- Dick, A. S., dan Basu, K. 1994. *Customer Loyalty: Towards an Integrated Conceptual Framework*. Journal of the Academy of Marketing Science, 22, 99-113.
- Fibrianto, Lucky, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fornell, C., 1992, *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, Journal of Marketing, Vol. 60: 7-17.

- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jones, O. Thomas dan W. Earl Sasser Jr., 1995, "Why Satisfied Customers Defect," *Harvard Business Review* 73 (6): 89-99.
- Julita, 2001, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 1(1): 41-54.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-12, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks.
- Lau, G., dan Lee, S, 1999. "Consumers Trust In A Brand And Link To Brand Loyalty", *Journal of Marketing Focused Management*.
- Lovelock, C. H., 1991, *Service Marketing*, Jhon Willey & Sons Inc.
- Lovelock, Christopher, dan Jochen Wirtz, 2011, *Service Marketing*, New Jersey, USA: Pearson
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh, K., 2010, *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Mardalis, Ahmad, 2005, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Nurullaili dan Wijayanto, 2013, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, No. 1
- Oliver, R.L., 1999, *Whence Consumer Loyalty*, *Journal of Marketing*, Vol. 63: 33-44.
- Oliver, Richard L., 2008, *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Costumer*, New York: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Palilati, Alida, 2007, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, Surabaya: Universitas Kristen Petra.

- Pratiwi, Widya, 2010, “*Pengaruh Expense Ratio, Turnover Ratio, Ukuran Reksadana, Cash Flow Terhadap Kinerja Reksadana (Periode Tahun 2005-2007)*”, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Prastowo, Andi, 2014, *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Patilima, Hamid, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta
- Reichheld, F. F., 1996, *The Loyalty Effect*, Boston: Harvard Business School Press.
- Sabihaini, 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Sangadji, E.M., dan Sopiha, 2013, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie L. Kanuk, 2007, *Perilaku Konsumen*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Selnes, Fred, 1993, *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*, European Journal of Marketing, Vol.27, No. 9.
- Sitinjak, J. R. Tumpal, dan Sugiarto, 2006, *Lisrel*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Swasta, Basu, 2009, *Manajemen Penjualan*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publisng
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Uncles, M.D., Dowling, G.R., Hammond, K., 2003, *Customer Loyalty and Customer Loyalty Programs*, Journal of Consumer Marketing 20 (4), 294–316.

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT CUSTOMER LOYALTY (Study at Guest House Griya Putri Utari Malang)

ORIGINALITY REPORT

12% SIMILARITY INDEX	8% INTERNET SOURCES	6% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
--------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.net Internet Source	3%
2	www.ijrrjournal.com Internet Source	2%
3	Submitted to HELP UNIVERSITY Student Paper	2%
4	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	2%
5	eudl.eu Internet Source	2%
6	bircu-journal.com Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%