

DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN MUKA

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 8

1.2.2 Rumusan Masalah..... 9

1.3 Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Manfaat Penelitian..... 10

1.4.1 Manfaat Teoritis..... 10

1.4.2 Manfaat Praktis 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEP DAN

HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 11

2.1.1 Manajemen..... 11

2.1.1.1	Pengertian Manajemen	11
2.1.1.2	Fungsi-fungsi Manajemen	13
2.1.2	Teori Ilmu Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3	Bauran Pemasaran	16
2.1.3.1	Produk.....	17
2.1.3.2	Harga.....	18
2.1.3.3	Tempat	19
2.1.3.4	Promosi	19
2.1.4	Kualitas Pelayanan	20
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4.2	Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.3	Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.4.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.4.5	Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.1.5	Nilai Pelanggan.....	26
2.1.5.1	Pengertian Nilai pelanggan.....	26
2.1.5.2	Indikator Nilai pelanggan	28
2.1.6	Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.6.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.6.2	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	30
2.1.6.3	Cara Menciptakan Loyalitas Pelanggan	30
2.1.6.4	Indikator Loyalitas Pelanggan	31
2.1.7	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	32
2.2	Kerangka Pemikiran	38

4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Hubungan Kemitraan	66
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	66
4.1.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Layanan pada Pelanggan Mega Baja	68
4.1.3.2	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Nilai Pelanggan pada Pelanggan Mega Baja.....	82
4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Mega Baja.....	94
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	111
4.1.4.1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	111
4.1.4.2	Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	117
4.1.4.3	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Nilai Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	122
4.2	Pembahasan	129
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mega Baja Trans.....	129

4.2.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mega Baja Trans	131
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mega Baja Trans	132

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	135
5.2 Saran	136

DAFTAR PUSTAKA 137

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Bisnis Mega baja Berdasarkan Unit Usaha Kategori Besar	2
Tabel 1.2	Jumlah Proyek Mega Baja	3
Tabel 1.3	Data Komplain Kontruksi Mega baja	5
Tabel 1.4	Rata-rata Ketepatan Target dan Pencapaian Pemasangan Kontruksi Baja	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.2	Nilai, Notasi dan Predikat Pernyataan Positif.....	48
Tabel 3.3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	50
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 3.5	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Hubungan Kemitraan.....	66
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi.....	67
Tabel 4.6	Tanggapan responden tentang pernyataan Mega Baja Trans memberikan desain proyek kontruksi yang inovatif dan kreatif	68
Tabel 4.7	Tanggapan responden tentang pernyataan desain kontruksi Mega Baja Trans mampu memenuhi standar mutu, keamanan dan keselamatan kerja (safety) dalam realisasi fisiknya. Untuk mengurangi penundaan kerja, pekerjaan ulang (rework), pembengkakan biaya dan lain-lain	70

Tabel 4.8	Tanggapan responden tentang pernyataan Mega Baja Trans memberikan produk dengan penggunaan baja berkualitas tinggi sehingga terjamin keamanannya.....	71
Tabel 4.9	Tanggapan responden tentang pernyataan Mega Baja Trans mempunyai pilihan produk baja beragam yang dapat dipilih sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan	72
Tabel 4.10	Tanggapan responden tentang pernyataan kontruksi Mega Baja Trans mempunyai fasilitas tambahan yang dapat dipilih sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan	73
Tabel 4.11	Tanggapan responden tentang pernyataan kualitas pelayanan kontruksi dari segi kemampuan dapat memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai janji yang disepakati	74
Tabel 4.12	Tanggapan responden tentang pernyataan Mega Baja Trans selalu mengarahkan jenis layanan yang tepat sesuai dengan yang diinginkan, dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi	75
Tabel 4.13	Tanggapan responden tentang pernyataan personil kontraktor bersikap ramah dan selalu dapat dihubungi dengan mudah.....	76
Tabel 4.14	Tanggapan responden tentang pernyataan dalam meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan kontraktor selalu menjaga komunikasi dan menangani setiap keluhan pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan perusahaan terhadap kebutuhan dan proses bisnis pelanggannya.....	78
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Layanan Pada Pelanggan Mega Baja Trans	79
Tabel 4.16	Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Layanan	81
Tabel 4.17	Tanggapan responden tentang pernyataan kontruksi Mega Baja Trans sesuai dengan keinginan pelanggan	82
Tabel 4.18	Tanggapan responden tentang pernyataan kecepatan pemasangan kontruksi Mega Baja Trans sesuai dengan target yang diharapkan pelanggan	83
Tabel 4.19	Tanggapan responden tentang pernyataan pelayanan pelanggan Mega Baja Trans komunikatif sehingga mampu menyampaikan informasi produk dengan jelas.....	84
Tabel 4.20	Tanggapan responden tentang pernyataan pelayanan Mega Baja Trans melayani konsumen dengan ramah sehingga tercipta hubungan kerja yang sehat diantara kontraktor, pemasok baja, dan pemilik proyek	85

Tabel 4.21	Tanggapan responden tentang pernyataan penggunaan baja berkualitas tinggi sehingga terjamin keamanan dan ketahanan strukturalnya	87
Tabel 4.22	Tanggapan responden tentang pernyataan Mega Baja Trans selalu melakukan pengawasan dan pengendalian kualitas selama proses konstruksi yang dapat menghasilkan produk akhir yang memenuhi standar	88
Tabel 4.23	Tanggapan responden tentang pernyataan harga konstruksi Mega Baja Trans sesuai dengan budget dan kualitas yang diberikan	89
Tabel 4.24	Tanggapan responden tentang pernyataan pelayanan yang diberikan Mega Baja Trans sesuai dengan harga yang dibayarkan.....	90
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Nilai Pelanggan Pada Pelanggan Mega Baja Trans	91
Tabel 4.26	Pedoman Interpretasi Tentang Nilai Pelanggan.....	93
Tabel 4.27	Tanggapan responden tentang pernyataan saya cenderung ingin melakukan pembelian ulang produk Mega Baja Trans	94
Tabel 4.28	Tanggapan responden tentang pernyataan setelah saya menggunakan konstruksi baja dari Mega Baja Trans, saya tidak akan menggunakan konstruksi baja lain.....	95
Tabel 4.29	Tanggapan responden tentang pernyataan saya sering membeli baja Mega Baja Trans karena kebiasaan menggunakan baja tersebut.....	96
Tabel 4.30	Tanggapan responden tentang pernyataan tidak pernah menggunakan konstruksi baja selain Mega Baja Trans	97
Tabel 4.31	Tanggapan responden tentang pernyataan konstruksi baja Mega Baja Trans sesuai dengan kebutuhan saya	98
Tabel 4.32	Tanggapan responden tentang pernyataan layanan konstruksi baja Mega Baja Trans sesuai dengan yang saya inginkan	99
Tabel 4.33	Tanggapan responden tentang pernyataan saya tidak mudah terpengaruh dengan konstruksi baja selain Mega Baja Trans	100
Tabel 4.34	Tanggapan responden tentang pernyataan saya lebih memilih Mega Baja Trans dibandingkan dengan konstruksi baja yang lain	101

Tabel 4.35	Tanggapan responden tentang pernyataan saya yakin produk Mega Baja Trans adalah yang paling terbaik.....	102
Tabel 4.36	Tanggapan responden tentang pernyataan pemakaian berulang produk dari Mega Baja Trans karena rasa puas dan percaya bahwa produk Mega Baja Trans merupakan konstruksi terbaik yang saya temukan di Ciamis	104
Tabel 4.37	Tanggapan responden tentang pernyataan pelanggan sering menceritakan kemudahan dan keunggulan dari konstruksi baja Mega Baja Trans kepada saudara atau teman pelanggan.....	105
Tabel 4.38	Tanggapan responden tentang pernyataan pelanggan sering merekomendasikan konstruksi baja Mega Baja Trans kepada saudara atau teman untuk menggunakannya	106
Tabel 4.39	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Mega Baja Trans.....	107
Tabel 4.40	Pedoman Interpretasi Tentang Loyalitas Pelanggan.....	110
Tabel 4.41	Rekapitulasi Hasil Jawaban Untuk Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	110
Tabel 4.42	Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	111
Tabel 4.43	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	114
Tabel 4.44	Data Variabel Nilai Pelanggan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	117
Tabel 4.45	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	120
Tabel 4.46	Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Nilai Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	123
Tabel 4.47	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian	40
Gambar 4.1	Bagan Susunan Organisasi Perusahaan Mega Baja Trans...	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Dokumentasi penelitian
- Lampiran 5 Surat Pengisian Kuesioner
- Lampiran 6 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1)
- Lampiran 7 Hasil Kuesioner Nilai Pelanggan (X₂)
- Lampiran 8 Hasil Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Y)
- Lampiran 9 Tabel Distribusi t
- Lampiran 10 Tabel Distribusi f
- Lampiran 11 Data Hasil Perhitungan SPSS