

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA SWALAYAN SMART PASIR
PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

**NURAFNI
NIM : 1025134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2015**

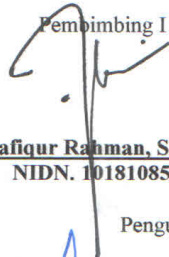
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Nurafni
NIM : 1025134
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA SWALAYAN
SMART PASIR PENGARAIAN

Skripsi ini telah di uji dan dipertahankan pada ujian akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis 04 September 2015 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan kesimpulan dan Saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 04 September 2015

Pembimbing I



Arrafiqur Rahman, SE., MM
NIDN. 1018108502

Pembimbing II



Hidayat, SE., MM
NIDN. 1027058603

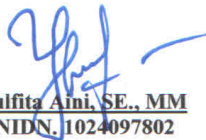
Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



Seprini, SE., MM
NIDN. 1025097804

Penguji II



Yulfitia Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

Penguji III



Welven Aida, MPd
NUPN. 9910002129

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Yulfitia Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Nurafni
Nomor mahasiswa : 1025134
Program studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA SWALAYAN SMART PASIR
PENGARAIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk apapun tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti hasil salinan atau tiruan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasir Pengaraian, Oktober 2015

Yang Membuat Pernyataan



ABSTRAK

Nurafni. 1025134 2015 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan Smart Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Pembimbing Utama : Arrafiqur Rahman,SE.,MM, dan Pembimbing Kedua : Hidayat,SE.,MM

Perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Untuk meraih keunggulan bersaing tersebut adalah dengan kepuasan pelanggan. Tujuan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan SMART Swalayan Pasir Pengaraian (2) Untuk mengetahui pengaruh loyalitas konsumen pada Swalayan SMART Pasir Pengaraian (3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Swalayan SMART Pasir Pengaraian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala *likert*. Untuk menganalisis menggunakan metode analisis deskriptif persentase dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien 0,62 dan $t_{hitung} = 4,306$ dengan signifikansi 0,000. karena signifikansi $> 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Diperoleh hasil regresi yaitu $22,969 + 0,621$. Pengujian kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan adanya pengaruh yang simultan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai probabilitas $< 0,00$. Simpulan dalam penelitian ini terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah: (1) Pihak SMART Swalayan Pasir Pengaraian hendaknya mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan. Diharapkan kepada peneliti berikutnya untuk meneliti variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan seperti *brand trust*.

Kata kunci : *Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, sholawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik bagi kita semua.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, tetapi karena kemauan serta dorongan yang kuat akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SWALAYAN SMART PASIR PENGARAIAN”**

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik material maupun spiritual. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, yaitu kepada:

- a. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Feliatra, DEA selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
- b. Yulfita Aini, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian
- c. Seprini, SE. MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian.
- d. Bapak Arrafiqur Rahman, SE. MM sebagai pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

- e. Hidayat, SE.,MM Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran-saran yang berarti.
- f. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya penulisan yang sempurna.

Pasir Pengaraian, Oktober 2015

Peneliti

Nurafni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Kerangka Konseptual	25
C. Hipotesis.....	25
BAB III : METODE PENELITIAN	26
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel	26

C. Jenis dan Sumber Data.....	27
D. Teknik Pengambilan Data.....	28
E. Defenisi Operasional.....	29
F. InstrumenPenelitian.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B. Karakteristik Responden	42
C. Analisis Data Penelitian	42
D. Pembahasan.....	52
BAB V : PENUTUP	55
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Swalayan yang ada di Pasir Pengaraian	2
Tabel 1.2 Omzet Pendapatan SMART Swalayan Pasir Pengaraian	3
Tabel 3.1Defenisi Operasional Variabel	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4Karakteristik Berdasarkan Responden Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tingkat Capaian Responden Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tingkat Capaian Responden Loyalitas	46
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana	48
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	49
Tabel 4.11 Hasil Analisis Determinasi	50
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	50