


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul: **Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Di G-Sports Center Kota Padang**, disusun oleh Bela Irawati, NIM. 1313060443 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dipergunakan seperlunya.


Padang, 15 Februari 2018

Pembimbing I



Irsadunas, SE, M.Si
NIP. 19750730 199903 1002

Pembimbing II



Yenti Afrida, M.Ag
NIP. 19770905 200701 2021

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Di G-Sports Center Kota Padang”, disusun oleh **Bela Irawati, NIM. 1313060443**, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Selasa tanggal 26 Februari 2018 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Prodi Ekonomi Syariah.

Padang, 26 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua



Dra. Huliyati, M.Hum., Ph.D
NIP. 19640113199303 2 002

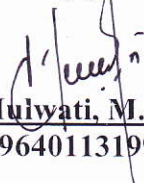
Sekretaris



Aslan Deri Ichsandi, SH., MH
NIP. 1980 1127 2009011007

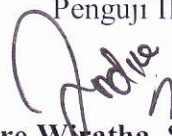
Anggota

Penguji I



Dra. Huliyati, M.Hum., Ph.D
NIP. 19640113199303 2 002

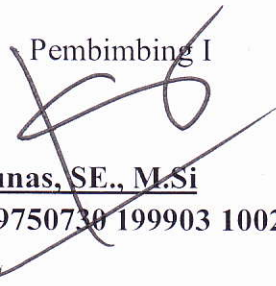
Penguji II



Andre Wiratha, SE., MM
NIP.-

Pembimbing

Pembimbing I



Irsadunas, SE., M.Si
NIP.19750730 199903 1002

Pembimbing II



Yenti Afrida, M.Ag
NIP.19770905 200701 2021

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D
NIP.19711201 199603 1 002

SURAT PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di G-Sports Center Kota Padang”** adalah benar hasil karya saya, ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.



Bela Irawati
NIM. 1313060443

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan G-Sports Center Kota Padang”**, yang ditulis oleh **Bela Irawati, Nim 1313060443**. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang Tahun 2018.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Mengingat persaingan didunia bisnis yang sejenis seperti usaha jenis olahraga semakin ketat oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan dan menciptakan system pemasaran yang dapat menyebabkan pelanggan menjadi loyal.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bermaksud mengetahui bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di G-Sports Center Kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survey yaitu penelitian yang pengambilan sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 79 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*.

Hasilnya didapat bahwa dimensi bukti fisik berhubungan cukup kuat dengan nilai koefisien korelasi bukti fisik sebesar 0,402. Sedangkan nilai signifikansi adalah 0,001, responsivitas berhubungan cukup kuat dengan nilai koefisien korelasi responsivitas sebesar 0,454, reliabilitas berhubungan lemah dengan nilai koefisien korelasi reliabilitas sebesar 0,318, kompetensi berhubungan lemah dengan nilai koefisien korelasi kompetensi sebesar 0,319, tata krama berhubungan sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi tata krama sebesar 0,963, kredibilitas berhubungan lemah dengan nilai koefisien korelasi kredibilitas sebesar 0,305, keamanan berhubungan sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi keamanan sebesar 0,989, komunikasi berhubungan cukup kuat dengan nilai korelasi komunikasi sebesar 0,495, akses berhubungan sangat kuat dengan nilai korelasi akses sebesar 0,890, perhatian pada pelanggan berhubungan kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,696.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

“*Alhamdulillah*” puji serta syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan G-Sports Center Kota Padang**”. Shalawat dan salam senantiasa penulis mohonkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Mudah-mudahan dengan bershalawat kita semua mendapatkan syafa’at darinya di *Yaumul Mahsyar. Aamiin YaRabbal ‘Alamin*.

Penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat, dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta **Suparman** dan Ibunda **Sri SetioWati**, yang selalu memberikan do’a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah selalu menyayangi Ayahanda dan Ibunda dunia dan akhirat. Dan terima kasih kepada seluruh keluarga besar atas dukungan dan arahnya. Semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak H.Ahmad Wira, M.Ag.,M.Si.,Ph.D beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Bapak H. Hari Candra, MA dan sekretaris jurusan bapak Aslan Deri Ichsand, SH.,M.H.
3. Bapak Irsadunas, SE.,M.Si. Selaku pembimbing I dan Ibuk Yenti Afrida, M. Ag selaku pembimbing II.
4. Ibuk Dra. Hulwati, M.Hum., Ph.D selaku penguji I dan Bapak Andre Wiratha, S.E., MM selaku penguji II.
5. Bapak Ibuk Dosen yang telah banyak memberikan ilmunya dari semester awal sampai akhir.
6. Teman-teman yang seperjuangan.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbil’Alamiin.

Padang, 1 maret 2018
Penulis

BELA IRAWATI
NIM. 1313060443

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Batasan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Defenisi Operasional	9
H. Sistematika Penulisan	9
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORITIK, KERANGKA BERFIKIR DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	11
1. Loyalitas Pelanggan	11
a. Pengertian loyalitas pelanggan.....	11
b. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	12
c. Indikator-Indikator Loyalitas Pelanggan	13
d. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	14
e. Membangun Loyalitas	15
f. Keuntungan Memiliki Pelanggan Yang Loyal.....	17
g. Tahapan Loyalitas	18
h. Saran Untuk Menciptakan Pelanggan Yang Setia	19
i. Hubungan Antar Variabel	20
2. Kualitas Pelayanan	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan (Jasa)	21

b. Dimensi Kualitas Pelayanan (Jasa)	28
c. Kesenjangan-Kesenjangan Pada Kualitas Pelayanan.....	33
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berfikir.....	39
D. Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
C. Definisi Operasional Variabel	42
D. Populasi dan Sampel	43
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Observasi	45
2. Kuesioner	45
G. Tipe Skala Pengukuran	45
H. Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas	47
2. Reliabilitas	47
I. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Analisis Korelasi	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Sejarah umum lahirnya G-Sports Center	54
2. Visi Dan Misi G-Sports Center	57
3. Lokasi G-Sports Center	58
4. Struktur Organisasi	59
B. Hasil Penelitian	59
1. Deskripsi Karakteristik Responden	59
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
b. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis member	60

2. Hasil Uji Instrumen	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Realibilitas	63
3. Hasil Analisis Data	64
a. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	64
b. Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	76
C. Pembahasan	80
1. Hubungan Dimensi Bukti Fisik Dengan Loyalitas Pelanggan	80
2. Hubungan Dimensi Responsivitas Dengan Loyalitas Pelanggan	81
3. Hubungan Dimensi Reliabilitas Dengan Loyalitas Pelanggan	82
4. Hubungan Dimensi Kompetensi Dengan Loyalitas Pelanggan	82
5. Hubungan Dimensi Tata Krama Dengan Loyalitas Pelanggan	83
6. Hubungan Dimensi Kredibilitas Dengan Loyalitas Pelanggan	84
7. Hubungan Dimensi Keamanan Dengan Loyalitas Pelanggan	84
8. Hubungan Dimensi Komunikasi Dengan Loyalitas Pelanggan	85
9. Hubungan Dimensi Akses Dengan Loyalitas Pelanggan	85
10. Hubungan Dimensi Perhatian Pada Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	86
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Data Member G-Sports Center Kota Padang	4
2. Table 1.2 Tempat Gym dari Jalan M. Yunus Sampai Gajah Mada	5
3. Tabel 2.1 Sepuluh Dimensi Kualitas Pelayanan	32
4. Table 2.2 Penelitian Terdahulu	37
5. Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
6. Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Member	60
7. Table 4.3 Hasil Uji Validitas	62
8. Table 4.4 Hasil Uji Reliabelitas	64
9. Table 4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik..	65
10. Table 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Responsivitas	66
11. Table 4.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Reliabelitas	67
12. Table 4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Kompetensi	68
13. Table 4.9 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Tata Krama	69
14. Table 4.10 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Kredibilitas	70
15. Table 4.11 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Keamanan	71
16. Table 4.12 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Komunikasi	
17. Table 4.13 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Akses	73
18. Table 4.14 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Perhatian Pada Pelanggan	74
19. Table 4.15 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas	75
20. Table 4.16 Hasil Uji Korelasi PPM	77