

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi Pada Konsumen Samsung *Experience Store Supermall*)

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh:
RADITYA JANUAR PRAKOSO
NPM : 12420137**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RADITYA JANUAR PRAKOSO

NPM : 12420137

Alamat : ADITYAWARMAN IV No.9

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI” Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



(Raditya Januar Prakoso)

NPM : 12420137

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(STUDI PADA KONSUMEN SAMSUNG *EXPERIENCE STORE SUPERMALL*)**

Diajukan Oleh :

RADITYA JANUAR PRAKOSO

NPM : 12420137

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



MATHEOUS TAMONSANG, SE., M.Si

Tanggal, 21 Agustus 2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 21 Agustus 2018

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Pada Konsumen Samsung *Experience Store Supermall*)

Diajukan Oleh :

Raditya Januar Prakoso

Npm : 12420137

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing




Matheous Tamonsang, SE., M.Si

Ketua Tim Penguji



Ni Ketut Yulia A, SE., MM

Anggota Tim Penguji



Wiwik Herawati, SE., MM

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 21 Agustus 2018**



**Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACTION</i>	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Skripsi.....	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kegagalan Pelayanan (<i>Service Failure</i>).....	8
2.1.1.1 Faktor-faktor Kegagalan Pelayanan (<i>Service Failure</i>).....	8
2.1.2 Tiga Kategori Kegagalan Jasa.....	10
2.1.3 Pemulihan Layanan (<i>service recovery</i>).....	14
2.1.3.1 Pengertian Pemulihan Layanan (<i>service recovery</i>).....	14
2.1.3.2 Perilaku complain.....	15
2.1.3.3 Atribut Pemulihan Layanan (<i>Service Recovery</i>).....	16

2.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.2.3 Faktor Penyebab Pelanggan Tidak Puas	19
2.2.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.4.1 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	22
2.3 Loyalitas Pelanggan	23
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2 Meningkatkan Loyalitas	24
2.3.3 Indikator loyalitas pelanggan	25
2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	25
2.3.5 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3.6 Hubungan Atribut <i>Service Recovery</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.7 Hubungan Atribut <i>Service Recovery</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.8 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.4 Penelitian Sebelumnya	32
2.5 Hipotesa dan Model Analisa	32
2.5.1 Hipotesa.....	32
2.5.2 Model Analisa	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Identifikasi Variabel.....	36
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5 Jenis dan Sumber Data	38

3.6	Prosedur Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisa	39
3.7.1	Analisis Regresi Moderasi	40
3.7.2	Uji t (Pengujian Secara Parsial.....)	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Samsung	42
4.2	Deskripsi hasil penelitian	42
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
4.2.2	Deskripsi mengenai variabel penelitian	45
4.3	Hasil Analisis Data	49
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas	49
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	50
4.3.2.1	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	50
4.4	Uji Hipotesis.....	51
4.4.1	Hasil Pengujian Uji Hipotesis	51
4.5	Pembahasan.....	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	54
5.2	Saran.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	44
Tabel 4.4 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden.....	44
Tabel 4.5 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	45
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Service Recovery</i> (X)	46
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ..	47
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) ..	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	50
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi <i>R</i> Dan <i>Adjusted R Square</i>	50
Tabel 4.12 Uji t sebelum adanya variabel moderasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurfa Distribusi t	41
-------------------------------------	----

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *service recovery* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan metode penarikan sampel secara tidak acak (*non probability sampling*) dengan prosedur *purposive sampling*, yang artinya tetnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. Pengolahan data penelitian menggunakan analisi data responden menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 16 untuk menguji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya di lihat seberapa besar pengaruh *service recovery*, loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen pada pengujian hipotesis. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel *service recovery* mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen merupakan variabel variabel moderasi.

Kata kunci : *service recovery*, loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service recovery on customer loyalty with customer satisfaction as a moderation variable. In this research, the sample determination is done by non-probability sampling method with purposive sampling procedure, which means determination of sample with certain consideration. With a total sample of 94 people. Data processing research using data analysis of respondents using multiple regression analysis with the help of SPSS 16 to test the validity and reliability. Furthermore, see how much influence of service recovery, customer loyalty and customer satisfaction on hypothesis testing. The result of this research conclude that service recovery variable have significant influence to customer loyalty, consumer satisfaction has significant influence to customer loyalty, and consumer satisfaction is variable of moderation variable.

Keywords: service recovery, customer loyalty and customer satisfaction