

**ANALISIS DIMENSI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA: PELANGGAN ARUM SALON JALAN KERTORAHARJO, KOTA  
MALANG)**

Ajeng Kartika Sari  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi  
Email : ajengkartika317@yahoo.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) seberapa besar tingkat kepuasan konsumen yang diukur dari kualitas pelayanan yang meliputi aspek *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* , 2) Seberapa erat hubungan tingkat kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan Arum Salon di Kota Malang. Sedangkan jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Arum Salon di Kota Malang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan terhadap tingkat kepuasan konsumen digunakan Regresi Berganda. Untuk mengetahui hubungannya secara simultan digunakan uji F, dan untuk mengetahui hubungannya secara parsial digunakan uji t. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa: 1) Terdapat hubungan positif secara simultan antara tingkat kepuasan kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap loyalitas pelanggan. 2) Terdapat hubungan positif secara parsial antara tingkat kepuasan kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap loyalitas dengan tingkat keakuratan menjelaskan sebesar 71,7 %.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan Konsumen*

## DAFTAR PUSTAKA

- Assael, H. 1992. *Consumer Behaviour & Marketing Action*. Edisi 4. New York. Ken Publishing Company.
- Christopher H Lovelock dan Laurent K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyanoro. Cetakan Kedua. Jakarta. Indeks.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 4. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analys, Planning, Implementation, Control*. Ed.8. New Jersey. Prentice Hall, Inc.
- Kotler. 1996. *Principles of Marketing*. Seventh edition (Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan Penerjemah). New Jersey. Prentice-hall inc.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Hal 122. Jakarta. PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Edisi 12. Alih Bahasa Ronny A Rusli dan Benjamin Molan. Jakarta Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Cetakan Kedua. Hal 45-49. Jakarta. PT. Indeks.
- Paul, Peter. J dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 . Jakarta. Erlangga.
- Peter, Paul J and Olson, C. Jerry. 1999. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Cetakan keempat. Jilid-1. Hal 162. Indonesia. Erlangga.
- Ridwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistik Untuk Penelitian Sosial Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. 1997. *Customer Behaviour*. USA. Prentice Hall Inc.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. Jakarta. PT. Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Supriyanto, Achmad S. dan Machfudz, Mashuri. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang UIN Maliki Press.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Hal 11. Malang. Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta. Ekonesia.
- Zethaml, V.A. & Bitner, M. J. 1996. *Services Marketing*. Hal 117. McGraw-Hill. International Edition.