

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN, PEMULIHAN
KEGAGALAN PELAYANAN, DAN KEADILAN PEMULIHAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKO *ONLINE* DI
SURABAYA**



**Oleh:
IDA MAILIANA
3103010134**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN, PEMULIHAN
KEGAGALAN PELAYANAN, DAN KEADILAN PEMULIHAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKO *ONLINE* DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH :

IDA MAILIANA

3103010134

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN, PEMULIHAN
KEGAGALAN PELAYANAN, DAN KEADILAN PEMULIHAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKO *ONLINE* DI
SURABAYA**

OLEH:

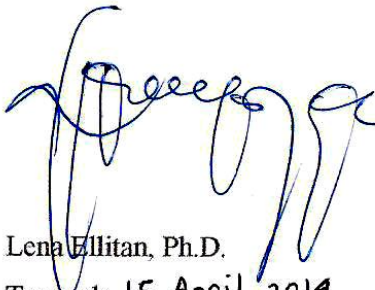
IDA MAILIANA

3103010134

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Lena Ellitan, Ph.D.

Tanggal: 15 April 2019



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

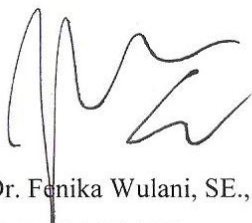
Tanggal: 25 April 2019

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: **IDA MAILIANA NRP: 3103010134**

Telah diuji pada tanggal 9 Mei 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:

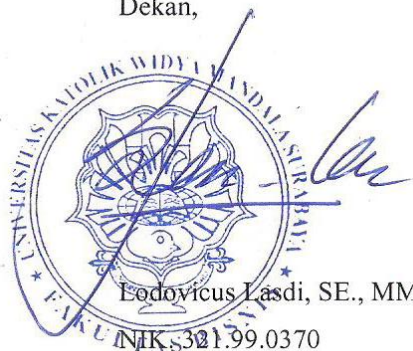


Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si

NIK. 311.96.0252

Mengetahui,

Dekan,



Edovicus Lasdi, SE., MM
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

NIK. 311.99.0369

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ida Mailiana

NRP : 3103010134

Judul Tugas Akhir : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN,
PEMULIHAN KEGAGALAN PELAYANAN, DAN
KEADILAN PEMULIHAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN TOKO *ONLINE* DI SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya tulis ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa tugas akhir ini akan dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

Dalam pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, Mei 2014

Yang menyatakan



Ida Mailiana

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maksud dan tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula, penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Lodovicus Lasdi, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Lena Ellitan, Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
4. Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
5. Para dosen pendidik semua mata kuliah yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Orang tua yang telah memberikan dukungan dalam bentuk moral maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Teman-teman yang turut membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Semua pihak terkait yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis agar Tuhan Yang Maha Esa memberkati dan memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan, maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Kualitas Pelayanan	11
2.2.2. Pemulihan Kegagalan Pelayanan	13
2.2.3. Keadilan Pemulihan	15
2.2.4. Loyalitas Konsumen	16
2.3. Hubungan Antar Variabel	18
2.4. Kerangka Berpikir	20
2.5. Hipotesis	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22

3.3. Data dan Sumber Data	24
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data	25
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6. Teknik Analisis Data	26
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Karakteristik Responden	29
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	30
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	31
4.2. Statistik Deskriptif	32
4.3. Analisis Data	38
4.3.1. Uji Validitas	38
4.3.2. Uji Reliabilitas	39
4.3.3. Uji Koefisien Determinasi	39
4.3.4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	40
4.3.5. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) ..	40
4.4. Pembahasan	43
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Simpulan	48
5.2. Saran	49
5.2.1. Bagi Praktisi	49
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya	50

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor:	Halaman
2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian	8
2.2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian	9
2.3. Persamaan dan Perbedaan Penelitian	10
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	32
4.6. Skala Interval Tanggapan Responden	32
4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kegunaan <i>Website</i> (X1)	33
4.8. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (X2)	33
4.9. Statistik Deskriptif Variabel Keandalan (X3)	34
4.10. Statistik Deskriptif Variabel Tanggap (X4)	34
4.11. Statistik Deskriptif Variabel Jaminan (X5)	35
4.12. Statistik Deskriptif Variabel Personalisasi (X6)	35
4.13. Statistik Deskriptif Variabel Pemulihan Kegagalan Pelayanan (X7)	36
4.14. Statistik Deskriptif Variabel Keadilan Pemulihan (X8)	36
4.15. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	37
4.16. Uji Validitas	38
4.17. Uji Reliabilitas	39
4.18. Uji Signifikan Parameter Individual	41

DAFTAR GAMBAR

Nomor:	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	20

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor:

1. Kuesioner
2. Karakteristik Responden
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Analisis Regresi Linier Berganda
5. Statistik Deskriptif
6. Rekapitulasi Data

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN, PEMULIHAN KEGAGALAN PELAYANAN, DAN KEADILAN PEMULIHAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKO *ONLINE* DI SURABAYA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh pengaruh dimensi kualitas pelayanan, pemulihan kegagalan pelayanan, dan keadilan pemulihan terhadap loyalitas konsumen toko *online* di Surabaya. Dimensi kualitas pelayanan yang ada terdiri dari kegunaan *website*, kualitas informasi, keandalan, tanggap, jaminan, dan personalisasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dan diolah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel yang termasuk variabel bebas adalah kegunaan *website*, kualitas informasi, keandalan, tanggap, jaminan, personalisasi, pemulihan kegagalan pelayanan, dan keadilan pemulihan. Sementara variabel terikat adalah loyalitas konsumen. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan, pemulihan kegagalan pelayanan, dan keadilan pemulihan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: dimensi kualitas pelayanan, pemulihan kegagalan pelayanan, keadilan pemulihan, dan loyalitas konsumen.

INFLUENCE OF DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY, SERVICE FAILURE RECOVERY, AND SERVICE RECOVERY JUSTICE ON CUSTOMER LOYALTY ONLINE STORE IN SURABAYA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of further dimensions of service quality, service failure recovery, and service recovery justice on customer loyalty online store in Surabaya. Dimensions of service quality that is composed of website usability, information quality, reliability, responsiveness, assurance, and personalization. The sample in this study amounted to 100 people and processed using multiple linear regression analysis. The variables in this study include the independent variable and the dependent variable. Variables included the independent variable is a website usability, information quality, reliability, responsiveness, assurance, personalization, service failure recovery, and service recovery justice. While the dependent variable is customer loyalty. The results of this study stated that the dimensions of service quality, service failure recovery, and service recovery justice effect on customer loyalty.

Keywords: dimensions of service quality, service failure recovery, recovery of justice, and customer loyalty.