

**ANALISIS DAMPAK KINERJA OPERASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIK
SURABAYA**

Skripsi S-1



OLEH:
BUDI UTOMO
3103008246

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2012

**ANALISIS DAMPAK KINERJA OPERASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIK
SURABAYA**

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

BUDI UTOMO

3103008246

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2012

i

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS DAMPAK KINERJA OPERASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIK
SURABAYA**

OLEH:

BUDI UTOMO

3103008246

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

PEMBIMBING I,



C. MARLIANA JUNAEDI, SE., M.Si

TANGGAL:

PEMBIMBING II.



JULIUS RUNTU, SS., Msi

TANGGAL:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Budi Utomo NRP: 3103008246

Telah diuji pada tanggal dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Prof. Dr. H. Teman Koesmono, MM

NIK. 311.98.0359

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Christina Whidya Utami, MM
NIK. 311. 89. 0164

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM
NIK. 311. 97. 0285

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Utomo

NRP : 3103008246

Judul Tugas Akhir : ANALISIS DAMPAK KINERJA OPERASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIK
SURABAYA

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

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maksud dan tujuan 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 saran dan kritik yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. C. Marliana Junaedi, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
4. Julius Runtu, SS., M.Si., CPHR, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
5. Para dosen pendidik semua mata kuliah serta teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Orang tua dan saudaraku serta rekan-rekan kuliah yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.

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

Surabaya, 31 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Kinerja Operasi.....	9
2.2.1.1 Kualitas Layanan.....	10
2.2.1.2 Kehandalan	17
2.2.1.3 Kecepatan (<i>Lead Time</i>).....	18
2.2.2 Loyalitas Pelanggan	21
2.2.2.1 Defenisi Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2.2.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen	22
2.2.3 Hubungan Antar Variabel	24

	2.2.3.1	Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	24
	2.2.3.2	Kehandalan dan Loyalitas Pelanggan ..	24
	2.2.3.3`	Kecepatan (<i>Lead Time</i>) dan Loyalitas Pelanggan.....	24
	2.3	Kerangka Penelitian	25
	2.4	Hipotesis	26
BAB 3		METODE PENELITIAN.....	27
	3.1	Desain Penelitian.....	27
	3.2	Identifikasi Variabel	27
	3.3	Defenisi Operasional	27
	3.4	Jenis dan Sumber Data	30
	3.5	Pengukuran Variabel	30
	3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	31
	3.7	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
	3.8	Validitas dan Reliabilitas	32
	3.9	Teknik Analisis Data	34
	3.10	Pengujian Hipotesis.....	34
BAB 4		ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
	4.1	Karakteristik Responden.....	37
	4.2	Validitas dan Reliabilitas	41
	4.3	Deskripsi Data.....	44
	4.4	Analisis dan Pembahasan.....	48
BAB 5		SIMPULAN DAN SARAN.....	58
	5.1	Simpulan.....	58
	5.2	Saran.....	59
		DAFTAR KEPUSTAKAAN	61

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
2.1.	Tabel perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti 8
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 37
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 38
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 39
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 40
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... 41
4.6.	Uji Validitas Alat Ukur..... 42
4.7.	Uji Reliabilitas dengan <i>Croanbach Alpha</i> 43
4.8.	Interval Rata-Rata Skor 44
4.9.	Data Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian..... 45
4.10.	Data Tanggapan Responden pada masing-masing Item Pertanyaan 45
4.11.	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda Variabel Bebas terhadap Loyalitas Pelanggan 48

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual	25

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor:

1. Kuesioner
2. Hasil Pengisian Kuesioner
3. *Frequencies*
4. *Descriptives*
5. Hasil Uji Validitas
6. Hasil Uji Reliabilitas
7. *Regression*
8. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya, pengaruh kehandalan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya, pengaruh kecepatan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya, dan pengaruh kualitas layanan, kehandalan, kecepatan secara bersamaan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kausalitas. Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan konsumen yang pernah berbelanja di Toko Hartono Elektronik Surabaya dengan jumlah sampel yaitu 100 orang sebagai responden. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan, kehandalan dan kecepatan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya, ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya, ada pengaruh kehandalan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya, tidak ada pengaruh kecepatan terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kehandalan, kecepatan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF THE EFFECT OF OPERATION PERFORMANCE ON CUSTOMER LOYALTY HARTONO ELEKTRONIK SURABAYA

The purpose of this study is to describe to effect of service quality on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya, the influence of dependability on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya, the influence of speed (lead time) on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya, and the influence of service quality, dependability, speed (lead time) together on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya. This study used the research design of causality. The population of this study are all consumers who have shopping in Hartono Elektronik Surabaya with a total sample number of 100 persons as respondents. Data processing method used in the study were multiple linier regression analysis using the F test and t. The result showed that there influence service quality, dependability, and speed (lead time) simultaneously on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya, there is the influence of service quality on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya, there is the influence of dependability on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya, there is not the influence of speed(lead time) on customer loyalty behaviour in Hartono Elektronik Surabaya.

Keyword : Service Quality, Dependability, Speed (lead time), and Customer Loyalty