

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK SABUN CUCI PIRING
SUNLIGHT**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



SALSA NABILA

1161001020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Salsa Nabila
NIM : 1161001020



TTD :

Tanggal : 24 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Salsa Nabila

NIM : 1161001020

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Sabun Cuci Piring Sunlight.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Muhamad Amin,S.T.,M.M.S.I.

()

Penguji 1 : Dr.Ir. B.P.Kusumo Bintoro,MBA

()

Penguji 2 : M.Th. Anitawati, Ir., MS., M.Sc

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini sangatlah tidak mudah untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis, mama, Ely Hilaliah, dan Ayah, Sahlani, terima kasih atas doa dan semangat serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis selama ini.
2. Bapak Dr. Muhamad Amin, S.T., M.M.S.I. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk selalu memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, MBA selaku dosen penguji 1 dalam sidang akhir penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan serta memberikan motivasi juga semangat kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi berjalan dengan lancar.
4. Ibu M.Th. Anitawati, Ir., MS., M.Sc selaku dosen penguji 2 dalam sidang akhir penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, sehingga penyusunan skripsi berjalan dengan lancar.
5. Kakak-kakak penulis, Sarah Hidayati dan M. Alfa Syahrin yang memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Devita Savitri sahabat penulis sejak sekolah dasar hingga sampai saat ini yang telah memberikan dukungan motivasi dan moril kepada penulis. Semoga rencana liburan kita selesai sidang dapat terealisasikan. Aamiin
7. Tasya, Quila, Nisa, Phitatan teman semasa SMA penulis yang selalu memberikan semangat serta menghibur penulis selama masa penyusunan skripsi ini.

8. Indira Prakasa, Ryanmita Mutiasari, dan lainnya selaku teman seperjuangan yang selama ini mengisi hari-hari penulis saat berkuliah di Universitas Bakrie.
9. Bangkit Mahardi yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam hal apapun terutama mengenai skripsi ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
10. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. Teman-teman program studi Manajemen 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.
12. Serta pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam hal teori maupun praktik. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 24 Agustus 2020



(Salsa Nabila)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsa Nabila
NIM : 1161001020
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk
Sabun Cuci Piring Sunlight**

Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan



(Salsa Nabila)

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK SABUN CUCI PIRING
SUNLIGHT**

SALSA NABILA

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk sabun cuci piring Sunlight di lingkungan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan program Microsoft Excel 2010. Penelitian ini juga menggunakan analisis diagram kartesius atau Importance Performance Matrix (IPA) yang hasilnya diperoleh dari Average Index (RII) sebuah instrumen pernyataan. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara online. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* menunjukkan hasil kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan produsen Sunlight sudah sangat baik dan sepenuhnya memenuhi kepentingan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing pernyataan yang memiliki nilai rata-rata (RII) pengelompokan diatas 3,40 yang berarti setiap atribut pernyataan memiliki pengaruh signifikan positif.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER
LOYALTY OF SUNLIGHT WASHING SOAP PRODUCTS**

SALSA NABILA

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of customer satisfaction on customer loyalty Sunlight dish soap product in the community. This study uses quantitative methods using the help of Microsoft Excel 2010 program. This study also uses Cartesian diagram analysis or Importance Performance Matrix (IPA) which results are obtained from the Average Index (RII) of a statement instrument. This research was conducted by distributing questionnaires which were conducted online. The results of this study indicate that based on the Importance Performance Analysis diagram, it shows that the performance results produced by the Sunlight producer company are very good and fully meet customer interests. This can be seen from each statement which has an average value (RII) of grouping above 3.40, which means that each statement attribute has a significant positive effect.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAAN PUBLIKASI.....	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN TEORITIS.....	8
2.1. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	8
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2. Dimensi Pengukuran Kepuasan	12
2.1.3. Metode Pengukuran Kepuasan.....	13
2.2. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyaty</i>)	14
2.2.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	14
2.2.2. Tahap Pertumbuhan Kesetiaan pengguna atau Loyalitas Pengguna	15
2.2.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan.....	16
2.3. Penelitian Terdahulu	17
2.4. Kerangka Pemikiran.....	29
2.5. Hipotesis	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30

3.2. Populasi dan Sampel	30
3.2.1. Populasi.....	30
3.2.2. Sampel.....	30
3.3. Sumber Data.....	32
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.4.1. Variabel Penelitian.....	32
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7. Alat Analisis yang Digunakan	39
3.7.1. Uji Validitas	39
3.7.2. Uji Reliabilitas	40
3.8. <i>Average Index (RII)</i>	40
3.9. <i>Importance Performance Matrix / IPA</i>).....	41
BAB IV.....	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Pre-Test Kuesioner.....	44
4.2. Karakteristik Responden	45
4.3. Analisis Uji Instrumen	47
4.3.1. Uji Validitas	47
4.3.2. Uji Reliabilitas	49
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.4.1. <i>Average Index (RII)</i>	49
4.4.2. Analisis Diagram Kartesius (<i>Importance Performance Matrix / IPA</i>) ...	53
BAB V	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Penjualan Sabun Pencuci Piring Cair Tahun 2016-2020	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	34
Tabel 3. 2 Pengelompokan RII	41
Tabel 4. 1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Pre-Test)	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	46
Tabel 4. 3 Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 5 Average Index (RII) 30 Responden	50
Tabel 4. 6 Perbandingan Nilai rata-rata dengan menggunakan Excel 2010 dengan SPSS 23.....	51
Tabel 4. 7 Average Index (RII) 100 Responden	52
Tabel 4. 8 Importance dan Performance	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	42
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Online	68
Lampiran 2 Latar Belakang Responden	69
Lampiran 3 Hasil perhitungan menggunakan Microsoft Excel 2010	71