PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN,KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DIPUSKESMAS MIJEN 1 DEMAK

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen

Disusun Oleh :

Ana Uzlifatul Jannah

Nim : 30401210358

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

FAKULTAS EKONOMI PROGAM STUDI MANAJEMEN

SEMARANG

2016

Halaman Pengesahan

Skripsi

"PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN,KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DIPUSKESMAS MIJEN 1 DEMAK"

Disusun oleh:

Ana Uzlifatul Jannah

Nim: 30401210358

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya

Dapat diajukan kehadapan sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 1 Agustus 2016

Pembimbing

Drs.M.Assegaff, MM

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

"PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN,KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DIPUSKESMAS MIJEN 1 DEMAK"

Disusun Oleh:

Ana Uzlifatul Jannah

NIM : 30401210358

Telah dipertahankan didepan penguji

pada tanggal : 10 Agustus 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Drs.M.Assegaff,MM

Anggota Tim Penguji

Penguji I

Dr.Heru Sulistyo ,SE,MSi

Penguji II

Dr.H.Ardian Adhiatma,MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 10 Agustus 2016

Ketua Program Studi Manajemen

Dra.Hj.Alifah Ratnawati,MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ana Uzlifatul Jannah

NIM : 30401210358

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : "PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DIPUSKESMAS MIJEN 1 DEMAK" dan diajukan untuk diuji pada tanggal 1 Agustus 2016,adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain,yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri,dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan,apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri.Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 1 Agustus 2016

Dosen Pembimbing	Yang Memberi pernyataan
Drs. M. Assegaff, MM	Ana Uzlifatul Jannah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut,tapi ketakutan yang membuat kita sulit.karena itu jangan pernah mencoba untuk menyerah dan jangan pernah menyerah untuk mencoba dalam amanah,keikhlasan dan kejujuran.Maka jangan katakan pada ALLAH aku punya masalah,tetapi katakana pada masalah Aku Punya ALLAH Yang Maha Segalanya”

(Ali bin Abi Thalib)

“Waktu ibarat pedang,jika engkau tidak menebasnya maka ialah yang akan menebasmu.Dan jiwamu jika tidak kau sibukkan didalam kebenaran,maka ia akan menyibukkanmu dalam kebatilan”

(Imam Syafi’i)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Kedua orang tuaku bapak Muslih dan ibu Hartatik tercinta
- Adekku Anisa Fitri yang selalu memberi semangat
- Teman-teman Manajemen 2012
- Almamaterku UNISSULA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan pelanggan,kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dipuskesmas Mijen 1 Demak. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden.Teknik pengambilan sampel dengan metode non probability sampling dengan jenis insidental sampling.Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan,kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan,kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan,kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci :kepercayaan pelanggan,kualitas pelayanan,kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to test the influences of trusty customer,quality servis,satisfication customer on loyalty customer in the clinic Mijen 1 Demak. .This study used a questionnaire for colleting data 100 respondents.Sampling technique with method non probability sampling with kind of incidental sampling.Method of data analysis is used multiple linier regression using SPSS 16.

The resulrs of this study indicate that the variable trusty customer significantly influence loyalty customer, trusty customer significantly influence satisfication customer,quality servis not significant influence satisfication customer,quality servis not significant influence loyalty customer,satisfication customer significantly influence loyalty customer.

Keyword: *Trusty Customer,Quality Servis,Satisfication Customer and Loyalty Customer*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN,KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DIPUSKESMAS MIJEN 1 DEMAK"** ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

Dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada:

1. Bapak Drs. M. Assegaff, MM selaku Dosen Pembimbing Manajemen Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Heru Sulistyo, SE, MSi selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberi arahan kepada penulis.
3. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, MM selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberi arahan kepada penulis.
4. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada Bapak Muslih,Ibu Hartatik dan adek Anisa Fitri yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang,khususnya kepada Laili, Lia, Fifi, Hanif dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu,terima kasih atas semuanya.
9. Seluruh responden dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis yang tidak dapat disebutkansatu persatu.

Semoga Allah berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan semangat kepada penulis, sehingga tersusun Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap bahwa semua hal yang penulis tuangkan dalam Skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat menjadi referensi bagi penulis sendiri,dan teman-teman mahasiswa Manajemen.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 1 Agustus 2016

Penulis

Ana Uzlifatul Jannah