

**SKRIPSI**

**PENGARUH FASILITAS FISIK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PT MATAHARI DEPARTEMEN STORE  
CABANG PALEMBANG SQUARE EXTENTION.**



Diajukan Oleh :

**ARI JULIANSYAH**

NPM : 17.01.11.0245

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**PALEMBANG**

**2021**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

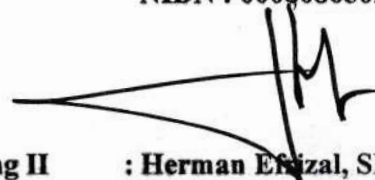
Nama : Ari juliansyah  
Nomor Pokok : 1701110245  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH FASILITAS FISIK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT MATAHARI DEPARTEMEN STORE PALEMBANG SQUARE EXTENTION.

Pembimbing Skripsi

Tanggal 25-10-2021 Pembimbing I

  
: Agustina Marzuki, SE., M.Si  
NIDN : 0008086502

Tanggal 24-10-2021 Pembimbing II


  
: Herman Enzal, SE., M.M  
NIDN : 0202066602


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program studi



  
Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401


  
Mariyam Zanariah, SE, M.M  
NIDN : 022209631


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

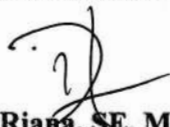
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ari Juliansyah  
Nomor Pokok : 1701110245  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH FASILITAS FISIK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT MATAHARI DEPARTEMEN STORE PALEMBANG SQUARE EXTENTION

Penguji Skripsi:

Tanggal 25-10-2021 Ketua Penguji :   
Agustina Marzuki, SE., M.Si  
NIDN : 0008086502

Tanggal 24-10-21 Penguji I :   
Herman Efrizal, SE., M.M  
NIDN : 0202066602

Tanggal 24-10-21 Penguji II :   
Dwi Riana, SE, M., AB  
NIDN : 022010900

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal .....

  
Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen

Tanggal .....

  
Mariyam Zanariah, SE, M.M  
NIDN : 022209631

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

**“Lakukanlah Segala Sesuatu Yang Terbaik Yang Bisa Kamu Lakukan,  
Apapun Hasilnya Baik Atau Buruk Yakinlah Itulah Yang Terbaik Yang  
Diberikan Tuhan Kepadamu”**

### **Kupersembahkan Kepada :**

- ☒ **Bapak & Ibu Tersayang**
- ☒ **Kakak-kakaku tercinta**
- ☒ **Always is the best in my heart**  
**Icha Dwi Rizki yang selalu support**  
**dan memberi dukungan**
- ☒ **Teman seperjuanganku**
- ☒ **Para pendidik yang ku Hormati**
- ☒ **Almamaterku**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARI JULIANSYAH  
Nomor Pokok : 17.01.11.02.45  
Angkatan : 2017  
Fakultas : Ekonomi  
Program Study : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)  
Skripsi : Pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, dan  
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas  
Pelanggan PT Matahari Departemen Store cabang  
Palembang Square Extention.

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah di tulis dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat di buktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, September 2021



Ari Juliansyah

## KATA PENGANTAR

Segala syukur bagi Allah s.w.t, karena anugerah-Nya yang melimpah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya skripsi ini di susun untuk memenuhi tugas akhir untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Tridinanti Palembang, ini diberi judul : “Pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention”.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah mendukung penelitian hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dalam kesempatan kali ini, dalam kesempatan kali ini peneliti ingin menghanturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr.Msy.Mikial, SE,M.Si.Ak.CA,CSRS Dekan Fakultas Tridinanti Palembang
2. Ibu Mariyam Zanariah,SE,MM, Ketua program studi manajemen
3. Ibu Agustina Marzuki SE,M.Si, Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga skripsi dapat di selesaikan.

4. Bapak Herman Efrizal, SE., M.M. Selaku pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha memberi bimbingan serta mengarahkan penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan ibu seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
6. Kepada Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan semangat.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis menyambut baik kritik serta saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Amin.

Palembang, September 2021

Peneliti,

Ari Juliansyah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>BEBAS PLAGIAT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2 Fungsi Pemasaran .....	9
2.1.3 Tujuan Pemasaran.....	12
2.2 Fasilitas Fisik.....	13
2.2.1 Dimensi Fasilitas.....	15
2.2.2 Indikator Fasilitas.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan.....	16



2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2	Unsur-unsur Pelayanan .....	
2.3.3	Konsep Kualitas Pelayanan.....	
2.3.4	Dimensi dan Indikator .....	18
2.4	Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5	Loyalitas Pelanggan .....	24
2.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	24
2.5.2	Dimensi Kualitas Pelanggan .....	25
2.5.3	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	28
2.6	Penelitian Lain Yang Relevan .....	30
2.7	Kerangka Berpikir.....	31
2.8	Hipotesis Penelitian. ....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	34
3.1.1	Tempat Penelitian.....	34
3.1.2	Waktu Penelitian .....	34
3.2	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.1	Sumber Data .....	35
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3	Populasi,Sample,dan Sampling .....	36
3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sample .....	36
3.3.3	Teknik Sampling .....	37
3.4	Rancangan Penelitian.....	38
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	39
3.5.1	Variabel Penelitian .....	39
3.5.2	Defenisi Operasional.....	40
3.6	Instrumen Penelitian .....	42

3.6.1 Uji Validitas .....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	
3.7 Teknik Analisis Data.....	
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif $R^2$ .....	45
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial .....	46
3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.7.2.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	46
3.7.2.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	47
3.8 Uji Hipotesis Statistik .....	47
3.8.1 Uji Signifikansi Parsial ( Uji T ) .....	47
3.8.2 Uji Signifikan Simultan ( Uji F ) .....	48
3.8.3 Kualitas Pelayanan .....	48
3.8.4 Kepuasan pelanggan.....	49
3.9 Sistematika Penulisan .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Sejarah Singkat PT MATAHARI DEPARTMENT STORE .....	51
4.1.2 Visi dan Misi Matahari Department Store	
4.1.2.1 Visi .....	55
4.1.2.2 Misi.....	55
4.1.2.3 Arti dan Logo Matahari Department Store.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi Matahari Department Store .....	56
4.1.4 Pengertian, dan Tugas pokok Store Manager .....	57
4.1.5 Pengertian dan Tugas pokok Assisten manager .....	58
4.1.6 Karakteristik Responden.....	59
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas .....	60
4.2.1 Uji Validitas.....	60
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.3 Teknik Analisis Data.....	64
4.3.1 Analisis Linier Berganda .....	64
4.3.2 Koefisien Korelasi .....	65

4.3.3 Koefisien Determinasi .....	66
4.4 Uji Hipotesis Penelitian .....	
4.4.1 Uji Parsial (Uji t) .....	
4.4.2 Uji Simultan (Uji F).....	70

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.2 Jumlah Pengunjung Matahari Palembang Square Extention	
Januari 2021 s/d Juni 2021 .....	5
2.1 Kumpulan Penelitian Lain Yang Relevan .....	34
2.2 Perbedaan dan Persamaan Antara Penelitian Terdahulu dan Sekarang .....	35
3.1 Kegiatan Penelitian .....	38
3.2 Skala Likert Pengukuran .....	42
3.3 Variabel Fasilitas Fisik (X1) .....	44
3.4 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	45
3.5 Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).....	45
3.6 Variabel Kualitas Produk (Y).....	46
3.7 Interpretasi Nilai (r) .....	50
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	59
4.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	59
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	60
4.4 Hasil Uji Fasilitas Fisik (X <sub>1</sub> ) .....	61
4.5 Hasil Uji Kualitas Pelayanan .....	61
4.6 Hasil Uji Kepuasan pelanggan .....	62
4.7 Hasil Uji Loyalitas Pelanggan.....	62
4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	63
4.9 Hasil uji Analisis Linier Berganda.....	64
4.10 Hasil Uji Kosefisien Korelasi .....	66
4.11 Hasil Uji Kosefisien Korelasi .....	67
4.12 Hasil Uji t .....	68

4.13 Hasil Uji F.....	70
-----------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Berpikir.....	36
4.1 Logo Matahari Department Store.....	56
4.2 Struktur Organisasi Matahari Department Store (MDS) PSX Palembang	57

## ABSTRAK

**ARI JULIANSYAH, Pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention, ( Di bawah bimbingan Ibu Agustina Marzuki SE,M.Si, dan Bapak Herman Efrizal, SE.,M.M.).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang dari pengunjung PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention. Teknik analisis yang di gunakan adalah analisi linear berganda yang di olah dengan menggunakan bantuan program computer Statistical Product and Service Solution (SSPS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention. Dengan signifikan  $F$  sebesar  $0,000 < 0,005$ . Persamaan regresi linier berganda  $Y = 1.514 + 302 X_1 + 188 X_2 + 291 X_3$  Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Loyalitas pelanggan PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention  $0,000 < 0,005$ . Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention  $0,001 < 0,005$ . Terdapat Pengaruh kepuasan Pelanggan pada PT Matahari departemen Store cabang Palembang Square Extention dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$ .

***Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan***

## ABSTRACT

**ARI JULIANSYAH, Effect of Physical Facilities, Service Quality, and Customer Satisfaction at PT Matahari Department Store Palembang Square Extension, (Under the guidance of Mrs. Agustina Marzuki SE, M.Si, and Mr. Herman Efrizal, SE., M.M.).**

This study aims to determine whether there is an effect of physical facilities, service quality, and customer satisfaction at PT Matahari Department Store Palembang Square Extension branch. The population and sample in this study were 96 people from visitors to PT Matahari Department Store Palembang Square Extension branch. The analytical technique used is multiple linear analysis which is processed using the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) computer program version 24.

The results showed that there was an influence of physical facilities, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty at PT Matahari Department Store Palembang Square Extension branch. With a significant F of  $0.000 < 0.005$ . Multiple linear regression equation  $Y = 1.514 + 302 X_1 + 188 X_2 + 291 X_3$  The Effect of Physical Facilities on Customer Loyalty at PT Matahari Department Store Palembang Square Extension  $0.000 < 0.005$ . There is an Influence of Service Quality at PT Matahari Department Store Palembang Square Extension  $0.001 < 0.005$ . There is an effect of customer satisfaction at PT Matahari Department Store Palembang Square Extension branch with a significant value of  $0.000 < 0.005$ .

***Keywords: Customer Loyalty, Physical Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction***

## **RIWAYAT HIDUP**

ARI JULIANSYAH dilahirkan di Palembang, pada tanggal 13 juli 1998. Merupakan anak terakhir dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Dalaman dan Ibu Nur aini.

Sekolah dasar di selesaikan pada tahun 2010 di SDN 164 Palembang , Sekolah menengah pertama di pada tahun 2013 di SMP Bina Lestari Palembang , Sekolah menengah kejuruan di selesaikan pada 2016 di SMKN 2 palembang pada tahun 2016. Setelah lulus sekolah saya bergabung di beberapa prusahaan mulai dari PT Bumi Duta Persada, PT Batik Keris dan sekarang di Matahari departemen Store Tbk . Pada tahun 2017 saya melanjutkan pendidikan program studi Strata 1 Jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti hingga 2021.

Palembang, September 2021

Ari Juliansyah



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam setiap kegiatan usaha, pada dasarnya bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang optimal guna mempertahankan eksistensi perusahaan di dalam persaingan. Di dalam konsep pemasaran yang sederhana dinyatakan suatu organisasi harus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat menguntungkan.

Peningkatan kebutuhan akan produk pakaian mengakibatkan banyaknya persaingan dalam bisnis ini. Keberhasilan pengusaha untuk menarik dan mempertahankan pelanggan membutuhkan usaha dan kerja keras dari pihak perusahaan, karena dengan berjalannya waktu maka dalam memasarkan produk atau jasa harus melakukan perbaikan, perubahan, terobosan dan juga mengoptimalkan kegiatannya terutama bauran pemasaran. Bauran pemasaran yang baik merupakan seperangkat alat pemasaran yang sangat penting dalam menciptakan perilaku konsumen untuk membeli produk. Dalam hal ini bauran pemasaran produk terdiri dari beberapa variable yang memiliki fungsi yang berbeda-beda dari setiap unsurnya. Namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi perilaku pembelian konsumen tidaklah mudah. Hal ini disebabkan karena pemasaran produk mencakup semua aktifitas ekonomi.

PT Matahari Department Store (Matahari) merupakan *department store* terbesar dan terkenal, dan sebagai *market leader* dalam penjualan *fashion apparel*,

aksesoris dan produk kecantikan pada segmen *department store*. Saat ini Matahari mengoperasikan 155 gerai yang tersebar di 74 kota di seluruh Indonesia, dengan luas ruang hampir satu juta meter persegi. Dengan mempekerjakan lebih dari 40.000 karyawan dan berpartner dengan sekitar 850 pemasok lokal serta pemasok internasional, Matahari berperan penting dalam mendukung perekonomian di Indonesia.

Di pulau Sumatera, khususnya di Ibukota Palembang Provinsi Sumatera Selatan terdapat 4 gerai Matahari yang tersebar di beberapa lokasi, salah satunya yaitu Matahari yang bertempat di Palembang Square Extension. Lokasinya yang strategis berada di tengah pusat kota dan berdekatan dengan mall yang selalu ramai pengunjung. Agar berhasil di dalam pasar ritel yang kompetitif, para pelaku ritel harus dapat menawarkan produk yang tepat dengan harga yang tepat. Namun pada era sekarang, harga dan produk bukanlah faktor utama yang berpengaruh terhadap penjualan. Pelayanan dan fasilitas fisik yang baik yang dilakukan oleh perusahaan bisa menjadi salah satu faktor kuat yang mempengaruhi penjualan dan menjadi nilai plus di mata konsumen.

Fasilitas fisik merupakan hal yang penting untuk di perhatikan dalam sebuah usaha, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang di rasakan oleh konsumen, karna dalam sebuah usaha penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan di dasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan fasilitas fisik tersebut. Persepsi yang di peroleh dari interaksi pelanggan dengan Fasilitas Fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di mata pelanggan..

Kualitas pelayan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, pelanggan, serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelanggan biasanya menilai suatu perusahaan berdasarkan sumberdaya dan caranya beroperasi. Secara rinci penilaian ini meliputi kemampuan pemberian pelayanan dengan akurat daya tanggap dari produser terhadap pelanggan, jaminan atau sifat yang dapat di percaya, kemudahan menjalin relasi, dan keberadaan bukti fisik. Unsur –unsur tersebut akan mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang apabila kinerja yang diharapkan oleh pelanggan benar-benar terpenuhi. Seperti pendapat Kotler dalam jurnal Elis Reynata Sulaeman (2015:176), yang mengatakan kualitas usaha harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan menggunakan produk, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas pelayanan sebuah perusahaan, dengan melakukan pelayanan yang baik konsumen akan melakukan pembelian ulang pada produk yang di tawarkan.

Menurut Engel et al dalam Bilson Simamora (2004:16) perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan akan melalui beberapa tahap di mulai dari kesadaran, kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif menjelang pembelian, Fasilitas fisik merupakan salah satu indicator mengenai baik atau tidaknya suatu pelayanan dan erat kaitannya dengan pembentukan presepsi pelanggan..

Berikut di sampaikan data jumlah data pengunjung di PT. Matahari Departemen Store cabang Palembang Square Extention pada tahun 2021 yaitu:

**Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Matahari Palembang Square Extention Januari 2021 s/d Juni 2021.**

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH PENGUNJUNG</b>
Januari	1.556
Februari	1.777
Maret	2.335
April	1.689
Mei	1.489
Juni	1.713

*Sumber : Data EDP PT.Matahari Departemen store cabang Palembang square extention, 2021*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa tingkat kunjungannya di Matahari departemen store PSX cenderung mengalami kenaikan dan penurunan dalam setiap bulan, Oleh karena itu timbul keinginan peneliti untuk mengambil judul "***Pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Matahari Departemen Store cabang Palembang Square Extention***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang penelitian maka permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas Fisik berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Matahari Departemen Store cabang Palembang Square extention ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Departemen Store cabang Palembang Square Extention ?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Matahari Departemen Store Tbk cabang Palembang Square Extention ?

4. Apakah Fasilitas fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan PT. Matahari Departemen Store cabang Palembang Square Extention ?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa sebagai berikut :

1. Pengaruh Fasilitas fisik, Pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Matahari departemen store cabang Palembang Square Extention.
2. Pengaruh Fasilitas Fisik secara parsial terhadap loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Departemen Store cabang Palembang Square Extention.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Departemen Store cabang Palembang Square Extention.
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan secara parsial Terhadap loyalitas pelanggan berbelanja di PT. Matahari Departemen Store cabang Palembang Square Extention.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini baik secara praktis dan teoritis adalah sebagai berikut :

1. **Manfaat Praktis**
  - a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menambah pengetahuan mengenai Fasilitas Fisik , Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan khususnya yang berkaitan dengan, Fasilitas Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

**2. Manfaat Teoritis**

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menambah khasanah keilmuan khususnya Manajemen pemasaran serta sebagai referensi terkait permasalahan yang berhubungan loyalitas pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Agus Salim. 2018. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial* (Yogyakarta, Tiara Wacana.
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2015). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Frisdiantara, Cristia. 2013, *Pengaruh Dimensi Pelayanan, dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kanjuruhan Malang*.
- Gaffar, Vanessa. 2017. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2014. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksar
- Gerson, F. Richard, 2017. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Handayani, Sri. 2016, *Inovasi Layanan (Studi Kasus Emergency Call 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak)*.
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. penerbit salemba empat. Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta:

Erlangga

Lumentut.L Faris, 2014, *Fasilitas, Servicecape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya*

*Terhadap Kepuasan Konsumen MC Donald's Manado.*

Levenia.SF 2017, *Sistem Informasi Akuntansi I dan II, Edisi. Ke Sebelas ...*

*Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif. Ekonomi*

Fuad,M.2014, *Store atmosphere dan perilaku pembelian konsumen di toko buku Gramedia Malang*

Maulana.M.Istifaud, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bus PO. Nusantara Jurusan Solo - Jakarta)*

Mawey,C.Thalia,2018 *Pengaruh kepercayaan dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan nasabah PT bank SLUTGO*

Reynata, Elis . 2015 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*

*(Studi Kasus Padacy VHT Family Karoke cabang Garut).*

Riyono.2016, *Jurnal Stie Semarang*, VOL 8, NO 2, Edisi Juni 2016 (ISSN : 2252 826).

Raharjo.S Asep. 2021, *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan*

*Kosumen dalam menggunakan jasa internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang.*

Suyoto.Tony,2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Evaluasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Quick Chicken Jl. Dharmahusada, Surabaya*

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sukmoraharjo,Asep 2013, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kota Purwokerto.*



Suragih,Intan.2020, *Kewirausahaan Sosial di balik pandemic COVID-19:*

*Penelusuran profil dan strategi bertahan.* <http://ejournal.lmiimedan.net/>

Ta'arufi, Ulyatut.2018 *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi , Pelayanan*

*RailTicketing System (RTS) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*

*PT.Kereta Api Indonesia DAOP 6 Yogyakarta*

Umar,Husein.2014,*Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada*

*Penerbangan Low Cost Carrier*