

**ANALISIS TERHADAP KEPUTUSAN REGISTRASI MEMBER
SIMPLY FRESH LAUNDRY OUTLET 205 BLITAR
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN
(Studi Kasus pada *Simply Fresh Laundry* Outlet 205 Blitar
Waralaba PT. Sushantco Indonesia)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh :

Nama : Ratih Angelina
NIM : 12221021
Pembimbing : Sandi EkaSuprajang, SE.,MM

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Ratih Angelina
NIM : 12221021
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

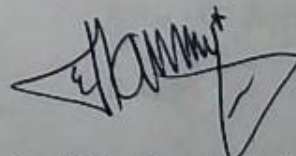
ANALISIS TERHADAP KEPUTUSAN REGISTRASI MEMBER *SIMPLY FRESH LAUNDRY* OUTLET 205 BLITAR UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar Waralaba PT. Sushantco Indonesia*)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 20 Oktober 2015 sampai dengan tanggal 27 April 2016. Dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 27 April 2016

Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ratih Angelina
NIM : 12221021
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

ANALISIS TERHADAP KEPUTUSAN REGISTRASI MEMBER *SIMPLY FRESH LAUNDRY* OUTLET 205 BLITAR UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN(Studi Kasus pada *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar Waralaba PT. Sushantco Indonesia*)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 27 April 2016

Penulis,

Ratih Angelina



Simply Fresh Laundry
Outlet 205
Jl. Melati 96 Blitar

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat permohonan izin penelitian dan pengumpulan data di lapangan dalam rangka penyusunan Skripsi Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Kesuma Negara Blitar bagi mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini:

Nama Lengkap : Ratih Angelina
NIM : 12221021
Program Studi : Manajemen
Semester : VII (Tujuh)
Judul Penelitian : Analisis Terhadap Keputusan Registrasi Member *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar* untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Dengan ini kami memberi izin bagi mahasiswa tersebut diatas untuk melakukan penelitian di *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar* sesuai yang diperlukan. Mengingat hal ini untuk pertama kali dilakukan di perusahaan kami, maka besar harapan kami hasil penelitian ini dapat berguna bagi kemajuan perusahaan.

Demikian surat ijin ini kami berikan, atas kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Blitar, 5 November 2015


OUTLET NO. 205
Simply Fresh
(Veronika Susanti)
Owner Outlet 205

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

ANALISIS TERHADAP KEPUTUSAN REGISTRASI MEMBER *SIMPLY FRESH LAUNDRY* OUTLET 205 BLITAR UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada *Simply Fresh Laundry* Outlet 205 Blitar Waralaba PT. Sushantco Indonesia)

Yang disusun oleh:

Nama : Ratih Angelina

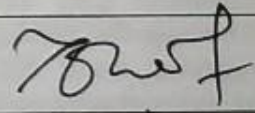
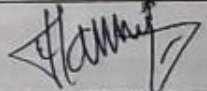
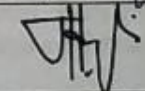
NIM : 12221021

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

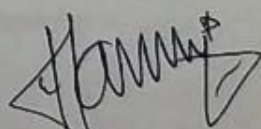
Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 27 Juni 2016

Susunan Dewan Penguji

No	Nama	Kedudukan	TandaTangan
1.	Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM, CA	Penguji I	
2.	Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji II	
3.	Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji III	

Mengetahui,

Pembimbing



Sandi EkaSuprajang, SE, MM

Ketua Program Studi



Sandi EkaSuprajang, SE, MM

ABSTRAKSI

ANALISIS TERHADAP KEPUTUSAN REGISTRASI MEMBER *SIMPLY FRESH LAUNDRY* OUTLET 205 BLITAR UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar Waralaba PT. Sushantco Indonesia*)

RATIH ANGELINA - 12221021

Kata kunci : Keputusan Registrasi Member, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui program registrasi member yang efektif di *Simply Fresh Laundry outlet 205 Blitar*. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah keputusan registrasi member, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan di *Simply Fresh Laundry outlet 205 Blitar*.

Upaya perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui program registrasi member terbukti efektif jika diterapkan di *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar*. Dari data yang diperoleh diketahui bahwa sebagian besar responden belum menjadi anggota member *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar*. Namun begitu, data menunjukkan bahwa responden cukup puas dan loyal terhadap layanan cucian maupun penggunaan peralatan dan pemberian fasilitas di *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar*. Hal yang mendukung pelanggan untuk lebih loyal terbukti dari data yang menunjukkan pelanggan rutin melakukan transaksi di *Simply Fresh Laundry Outlet 205 Blitar*, pelanggan menceritakan kualitas layanan cucian dan merekomendasikan kepada pihak lain serta tidak ingin pindah ke *laundry* lain. Meskipun pelanggan cukup puas dan loyal, pelanggan merasa keberatan membayar deposit member dan biaya registrasi member. Maka perusahaan perlu membangun sikap proaktif karyawan untuk member informasi tentang program member dan menekan biaya registrasi.

Saran dari penelitian ini diantaranya dengan member *reward* kepada pelanggan yang loyal tersebut, dapat diukur dari tingkat keseringan transaksi atau dengan kuota transaksi yang telah ditentukan perusahaan, menarik secara otomatis dan gratis biaya registrasi untuk menjadi anggota member baru. Lebih cermat, teliti dan memperhatikan kebersihan dan ketepatan waktu penyelesaian cucian. Mengadakan program *door prize* untuk menarik minat pelanggan atau menambah pelanggan baru.

KATA PENGANTAR

Segala puji, homat dan syukur kehadiran Allah Bapa Maha kuasa yang selalu memberikan rahmat, perlindungan dan berkat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS TERHADAP KEPUTUSAN REGISTRASI MEMBER *SIMPLY FRESH LAUNDRY* OUTLET 205 BLITAR UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada *Simply Fresh Laundry* Outlet 205 Blitar Waralaba PT. Sushantco Indonesia)**

Skripsi ini disusun dengan segala kemampuan yang dimiliki penulis dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Kesuma Negara” (STIEKEN) Blitar.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak IwanSetya Putra, SE, Ak, MM., selaku Ketua STIEKEN Blitar
2. Bapak Sandi Eka Suprajang, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Program studi Manajemen dan dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen STIE Kesuma Negara Blitar yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
4. Pemilik dan rekan-rekan kerja serta para responden (pelanggan)*Simply Fresh Laundry* Outlet 205 Blitar Waralaba PT. Sushantco Indonesia, dengan segala dukungan moril dan materiil guna penyelesaian skripsi ini.

5. Teman-teman satu angkatan di STIE Kesuma Negara Blitar yang membantu memberikan masukan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dan semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, serta dapat digunakan sebagai landasan dan bahan penyusunan skripsi selanjutnya.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman pernyataan Keaslian	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Permasalahan.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Teori Penelitian	11
C. Hubungan antar Variabel	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variabel.....	48
B. Populasi dan Sampel	49

C. Jenis Penelitian.....	51
D. Metode Pengumpulan Data.....	51
E. Teknik Analisa Data.....	52
F. Waktu dan Tempat Penelitian.....	53
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Data Perusahaan.....	54
B. Hasil Analisa Data.....	70
C. Analisis Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
Daftar Pustaka.....	85
Lampiran.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.4 Variabel Keputusan Registrasi Member	71
Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.6 Variabel Loyalitas Pelanggan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Simply Fresh Laundry Outlet</i> 205 Blitar.....	56
Gambar 4.2 <i>Flowchart/Skema</i> Operasional <i>Simply Fresh Laundry</i>	64
Gambar 4.3 Diagram Batang Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4.4 Diagram Batang Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar 4.5 Diagram Batang Responden Berdasarkan Pekerjaan	70