

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PENANGANAN KELUHAN, HAMBATAN  
BERPINDAH DAN ATMOSFER KENYAMANAN  
TERHADAP RETENSI KONSUMEN**

**(Studi Kasus Konsumen Pada Lapangan Sepak Bola  
Akademi Persija Pulomas)**

**SKRIPSI**

**VIBRIAN  
21150000298**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PENANGANAN KELUHAN, HAMBATAN  
BERPINDAH DAN ATMOSFER KENYAMANAN  
TERHADAP RETENSI KONSUMEN**

**(Studi Kasus Konsumen Pada Lapangan Sepak Bola  
Akademi Persija Pulomas)**

**SKRIPSI**

**VIBRIAN  
21150000298**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KELUHAN,  
HAMBATAN BERPINDAH DAN ATMOSFER KENYAMANAN  
TERHADAP RETENSI KONSUMEN**

**(Studi Kasus Konsumen Pada Lapangan Sepak Bola Akademi Persija  
Pulomas)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi, ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi maupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 4 Juli 2022



NIM 21150000298

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KELUHAN,  
HAMBATAN BERPINDAH DAN ATMOSFER KENYAMANAN  
TERHADAP RETENSI KONSUMEN**

**(Studi Kasus Konsumen Pada Lapangan Sepak Bola Akademi Persija  
Pulomas)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 4 Juli 2022

Pembimbing

Dr. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Dr. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, HAMBATAN BERPINDAH DAN ATMOSFER KENYAMANAN TERHADAP RETENSI KONSUMEN**

**(Studi Kasus Konsumen Pada Lapangan Sepak Bola Akademi Persija  
Pulomas)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 Agustus 2022 dengan nilai 80.00 (A)

**Panitia Ujian Skripsi**

1. .... : Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. .... : Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

(Pembimbing)

3. .... : Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM

(Anggota Pengaji I)

..... Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

(Anggota Pengaji II)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM dan Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen
4. Bapak H. Agustian Burda, BSBA., MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
5. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar di STEI yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan pendidikan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Faisal Amin selaku pengelola Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas yang telah mengizinkan dan membantu dalam proses memperoleh data yang diperlukan peneliti.
8. Kedua orang tua saya Bapak Verry Singgih dan Ibu Woro Tania serta segenap keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tidak ada batasnya dan terimakasih atas doa, semangat, dan motivasi yang tiada henti dalam bentuk moral maupun materil untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Riri yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa dan mendengarkan keluh kesah selama dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman seperjuangan di jenjang Strata S-1 Reza Hazmi Rafsanjani, Abu Hirzan Fachri, Galang Yusup Prambudi, Fajar Maulana, Yudistira Arfiyan dan Ryan Richard Tri Putro yang telah menjadi teman untuk berdiskusi hal apapun selama masa perkuliahan.
11. UKM Seni Budaya STEI yang telah memberikan tempat dan pengalaman yang berkesan selama masa kuliah.
12. Serta berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 4 Juli 2022



**Vibrian**

NIM : 21150000298

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

### **SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vibrian  
NIM : 21150000298  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, HAMBATAN BERPINDAH DAN ATMOSFER KENYAMANAN TERHADAP RETENSI KONSUMEN**

**(Studi Kasus Konsumen Pada Lapangan Sepak Bola Akademi Persija  
Pulomas)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 4 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Vibrian

Vibrian	Dosen Pembimbing :
NIM : 21150000298	Dr. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.
Program Studi S-1 Manajemen	
<b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, HAMBATAN BERPINDAH DAN ATMOSFER KENYAMANAN TERHADAP RETENSI KONSUMEN</b>	
<b>(Studi Kasus Konsumen Pada Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas)</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Hambatan Berpindah dan Atmosfer Kenyamanan terhadap Retensi Konsumen.</p> <p>Penelitian yang dilakukan menggunakan strategi asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara minimal dua variabel atau lebih dan mencari sebab dan akibat. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei, dimana data diperoleh melalui kuesioner dengan data yang dikumpulkan dari pernyataan dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>purposive sampling</i> lalu <i>software</i> pengolah data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Eviews 9 dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi.</p>	
<p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Konsumen, Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan Penanganan Keluhan terhadap Retensi Konsumen, Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan Hambatan Berpindah terhadap Retensi Konsumen, Terdapat pengaruh positif dan signifikan Atmosfer Kenyamanan terhadap Retensi Konsumen.</p>	
<p><b>Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Hambatan Berpindah, Atmosfer Kenyamanan dan Retensi Konsumen</b></p>	

Vibrian	Supervisor :
NIM : 21150000298	Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
Bachelor of Management	

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, COMPLAINT HANDLING, SWITCHING BARRIER AND AN ATMOSPHERE OF COMFORT ON CUSTOMERS RETENTION**

*(Customer Case Study on Persija Pulomas Academy Football Field)*

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of Service Quality, Complaint Handling, Switching Barrier and Atmosphere of Comfort on Customer Retention.*

*The research carried out uses associative strategies, that is, research that aims to find out the influence between at least two or more variables and look for cause and effect. The research method used in this study is a survey research method, where data is obtained through questionnaires with data collected from statements with a total sample of 96 people using the Slovin formula. The sampling method used in this study was purposive sampling and then the data processing software used in this study used Eviews 9 and the data analysis method used was correlation analysis.*

*The results of the study concluded that there is a negative and insignificant influence of Service Quality on Customer Retention, There is a negative and insignificant influence of Complaint Handling on Customer Retention, There is a negative and insignificant influence of Switching Barrier to Customer Retention, There is a positive and significant influence of Comfort Atmosphere on Customer Retention.*

**Keywords :** *Service Quality, Complaint Handling, Switching Barrier, Comfort Atmosphere and Customer Retention*

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	7
1.4    Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II</b> .....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Bauran Pemasaran .....	9
2.1.2    Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.3    Pengertian Jasa .....	12
2.1.4    Karakteristik Jasa .....	13
2.1.5    Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.6    Penanganan Keluhan.....	18
2.1.7    Hambatan Berpindah .....	21
2.1.8    Atmosfer Kenyamanan.....	24
2.1.9    Retensi Konsumen .....	27

2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	30
2.3	Keterkaitan Antar Variabel.....	37
2.3.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	40
2.3.2	Hipotesis.....	41
<b>BAB III.....</b>		<b>42</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>42</b>
3.1	Strategi Penelitian.....	42
3.2	Populasi dan Sampel .....	43
3.2.1	Populasi Penelitian.....	43
3.2.2	Sampel Penelitian .....	43
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	45
3.3.1	Sumber Data .....	45
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4	Operasional Variabel.....	46
3.5	Metode Analisis Data .....	49
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	50
3.6	Uji Instrumen Data .....	50
3.6.1	Uji Validitas .....	50
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	51
3.7	Uji Multikolinieritas (Korelasi Parsial Antara Variabel Independen).....	51
3.8	Uji Hipotesis .....	52
3.8.1	Uji Hipotesis dengan Uji t .....	52
3.8.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
<b>BAB IV .....</b>		<b>53</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.1	Sejarah Singkat Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas .	53
4.1.2	Visi dan Misi Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas ....	54
4.1.3	Waktu dan Tempat Penelitian .....	54
4.1.4	Karakteristik Profil Responden .....	55
4.2	Metode Analisis Data .....	57
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	57

4.3 Uji Instrumen Data .....	57
4.3.1    Uji Validitas .....	57
4.3.2    Uji Reliabilitas .....	60
4.4 Uji Multikolinieritas (Korelasi Parsial Antara Variabel Independen).....	61
4.5 Uji Hipotesis.....	62
4.5.1    Uji Hipotesis dengan uji t.....	62
4.5.2    Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.6 Pembahasan Hasil.....	64
4.6.1    Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Retensi Konsumen ....	64
4.6.2    Penanganan Keluhan Berpengaruh Terhadap Retensi Konsumen..	64
4.6.3    Hambatan Berpindah Berpengaruh Terhadap Retensi Konsumen..	65
4.6.4    Atmosfer Kenyamanan Berpengaruh Terhadap Retensi Konsumen ..	65
<b>BAB V.....</b>	<b>66</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran .....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	67
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Skor Skala Likert.. .....	46
<b>Tabel 3.2</b> Operasionalisasi Variabel.....	48
<b>Tabel 4.1</b> Data Sampel Penelitian .....	55
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	57
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Retensi Konsumen.....	58
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	58
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Penanganan Keluhan .....	59
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Hambatan Berpindah.....	59
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Atmosfer Kenyamanan.....	60
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	60
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Korelasi Parsial Antara Variabel Independent.....	61
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Hipotesis .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1</b> Data Survei Alvara Research Center .....	2
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	73
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi.....	79
<b>Lampiran 3</b> Hasil Output Eviews .....	89
<b>Lampiran 4</b> Surat Keterangan Riset .....	92
<b>Lampiran 5</b> Foto Waktu dan Tempat Penelitian .....	94
<b>Lampiran 6</b> Biodata Peneliti.....	10