

## ***ABSTRACT***

The quality of service is very important considering that a satisfied customer will establish loyalty; thus re-using the services provided and saying complimentary things about the company. This research discusses how the service quality of Hoka-Hoka Bento Restaurant in Istana Plaza Bandung influences the loyalty its customers. The influence of service quality can be assessed from the components consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research utilizes the multiple linear regression method towards 115 respondents using SPSS 17.0. The influence of service quality that is equal to 64%, in which the value is large enough to influence the loyalty of the customer.

Keywords: Quality Service, Customer Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan sangat penting mengingat bahwa pelanggan yang puas akan membentuk loyalitas dengan kembali mempergunakan jasa tersebut dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Restoran Hoka-Hoka Bento terhadap loyalitas pelanggannya Istana Plaza Bandung. Pengaruh kualitas pelayanan dapat dinilai dari komponen yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda terhadap 115 responden dengan menggunakan program SPSS 17.0. Pengaruh kualitas pelayanan sebesar 64%, dimana nilai tersebut cukup besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
ABTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.1.1 Pengertian Jasa/Layanan.....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.7 Persepsi Kualitas Jasa .....	11

2.1.8	Loyalitas .....	13
2.1.9	Jenis-Jenis Loyalitas .....	14
2.1.10	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.11	Tahapan Peningkatan Loyalitas .....	15
2.1.12	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	17
2.2	Kerangka Pemikiran.....	19
2.3	Kerangka Teori .....	20
2.4	Model Penelitian .....	21
2.5	Hipotesis.....	21
BAB III	METODE PENELITIAN.....	22
3.1	Metode Penelitian .....	22
3.1.1	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.1.2	Penentuan Jumlah sampel.....	24
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	24
3.2.1	Definisi Operasionalisasi Variabel .....	24
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	25
3.3	Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1	Populasi Data Penelitian .....	29
3.3.2	Sampel Data Penelitian .....	29
3.4	Metode Pengolahan Data .....	29
3.4.1	Uji Validitas .....	29
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.4.3	Analisa Regresi .....	32
3.4.4	Uji Signifikansi .....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1	Analisis Pengujian Data.....	35
4.1.1	Pengujian Validitas .....	36
4.1.2	Pengujian Reliabilitas .....	46
4.1.3	Uji Signifikansi .....	57

4.3.5 Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan ..	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ) .....	93

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 KerangkaPemikiran.....	19
Gambar 2 Kerangka Teori.....	20
Gambar 3 Model Penelitian .....	21

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Operasionalisasi Variabel .....	26
Tabel II	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Tangibles</i> .....	36
Tabel III	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	38
Tabel IV	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	39
Tabel V	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Assurance</i> .....	41
Tabel VI	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Empathy</i> .....	42
Tabel VII	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	44
Tabel VIII	Pengujian Reliabilitas Terhadap 4 Komponen Variabel <i>Tangibles</i> .....	46
Tabel IX	Pengujian Validitas Terhadap 3 Komponen Variabel <i>Tangibles</i> .....	47
Tabel X	Pengujian Reliabilitas Terhadap 3 Komponen Variabel <i>Tangibles</i> .....	48
Tabel XI	Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel <i>Reliability</i> .....	49
Tabel XII	Pengujian Reliabilitas Terhadap 3 Variabel <i>Responsiveness</i> .....	50
Tabel XIII	Pengujian Validitas Terhadap 2 Komponen Variabel <i>Responsiveness</i> .....	51
Tabel XIV	Pengujian Reliabilitas Terhadap 2 Komponen Variabel <i>Responsiveness</i> .....	51
Tabel XV	Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel <i>Assurance</i> .....	52
Tabel XVI	Pengujian Reliabilitas Terhadap 3 Komponen Variabel <i>Empathy</i> .....	53
Tabel XVII	Pengujian Validitas Terhadap 2 Komponen Variabel <i>Empathy</i> .....	54
Tabel XVIII	Pengujian Reliabilitas Terhadap 2 Komponen Variabel <i>Empathy</i> .....	55
Tabel XIX	Pengujian Reliabilitas Terhadap 5 Komponen Variabel Loyalitas Pelanggan .....	56
Tabel XX	Model Summary .....	57
Tabel XXI	Anova .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	KUESIONER DATA PENELITIAN .....	64
LAMPIRAN B	TABULASI DATA KUESIONER .....	68
LAMPIRAN C	UJI VALIDITAS .....	76
LAMPIRAN D	UJI RELIABILITAS .....	82
LAMPIRAN E	HASIL PENGUJIAN SPSS .....	90
LAMPIRAN F	NILAI KOEFISIEN REGRESI.....	92