

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Pasirkaliki Bandung”. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yang pernah mengunjungi *Kentucky Fried Chicken (KFC)* Pasirkaliki Bandung. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 200 orang responden. Variabel penelitian adalah kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan sebagai variabel *independent* dan loyalitas konsumen sebagai variabel *dependent*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan persamaan regresi linier berganda. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen Kentucky Fried Chicken (KFC) Pasirkaliki Bandung. Hasil *adjusted R square* menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sebesar 29.4%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The thesis is titled “ Service Quality To Customer Loyalty At Kentucky Fried Chicken (KFC) Pasirkaliki Bandung”. The data used in this research is the primary data sourced from a questionnaire distributed to consumers who had visited Kentucky Fried Chicken (KFC) Pasirkaliki Bandung. Sampling using simple random sampling method. The sample used as many as 200 respondents. Research variable is the service quality and customer loyalty. In this study the variable service quality as independent variables and customer loyalty as the dependent variable. Analysis of the data used in this research is the quantitative analysis with multiple linear regression equation. The results showed that the variable service quality is a significant positive impact on consumer loyalty Kentucky Fried Chicken (KFC) Pasirkaliki Bandung. Adjusted R-square results indicate that the magnitude of the influence of service quality to consumer loyalty by 29.4%.

Keyword: Service Quality , Customer Loyalty

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Karakteristik Jasa	9
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.2.3 Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Jasa Buruk	14

2.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.3 Kepuasan Konsumen	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.3.2 Atribut Kepuasan Konsumen	20
2.3.3 Faktor Yang Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	23
2.3.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	24
2.3.5 Penyebab Ketidakpuasan Konsumen	26
2.4 Loyalitas Pelanggan	26
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.4.2 Keuntungan Memiliki Pelanggan Yang Loyal	27
2.4.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	30
2.4.4 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	31
2.4.5 Tahapan Loyalitas Pelanggan	33
2.4.6 Tingkatan Loyalitas	35
2.4.7 Jenis- Jenis Loyalitas Pelanggan	36
2.4.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	39
2.4.9 Hukum Loyalitas Pelanggan	41
2.5 Rerangka Teori (RT)	43
2.6 Rerangka Pemikiran (RP)	44
2.7 Model Penelitian	45
2.8 Pengembangan Hipotesis	45

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian	46
3.2.1 Jenis Penelitian	46
3.2.2 Populasi dan Sampel	47
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.4 Desain Pengukuran Data	48
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	48
3.4.2 Instrumen Penelitian	50
3.4.3 Skala Pengukuran	50
3.4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.5 Pengumpulan Data	52
3.6 Metode Analisis Data	53
3.7 Teknik Pengolahan Data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	56
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan yang Pernah Mengunjungi KFC Pasirkaliki	57
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke KFC dalam Sebulan	58

4.2 Uji Validitas	56
4.3 Uji Reliabilitas	65
4.4 Pengujian Regresi Berganda	66
4.4.1 Hasil Pengujian Regresi pada Kualitas Pelayanan	67
4.4.2 Pengujian Regresi Secara Parsial pada Komponen <i>Tangible</i>	69
4.4.3 Pengujian Regresi Secara Parsial pada Komponen <i>Reliability</i>	70
4.4.4 Pengujian Regresi Secara Parsial pada Komponen <i>Responsiveness</i>	73
4.4.5 Pengujian Regresi Secara Parsial pada Komponen <i>Assurance</i>	73
4.4.6 Pengujian Regresi Secara Parsial pada Komponen <i>Emphaty</i>	75
4.5 Pembahasan	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bauran Pemasaran Jasa	11
Gambar 2. Konsep Kepuasan	18
Gambar 3. Model Index Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 4. Model Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan	20
Gambar 5. <i>The Profit Generator System</i>	29

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Empat Jenis Loyalitas	37
Tabel II.	Operasionalisasi Variabel	48
Tabel III.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel IV.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel V.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	56
Tabel VI.	Karakteristik Responden Berdasarkan yang Pernah Mengunjungi KFC Pasirkaliki	57
Tabel VII.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke KFC dalam Sebulan	58
Tabel VIII.	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	59
Tabel IX.	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	60
Tabel X.	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	61
Tabel XI.	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	62
Tabel XII.	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	63
Tabel XIII.	Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel Loyalitas	64
Tabel XIV.	Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel X	65
Tabel XV.	Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel Y	66
Tabel XVI.	Koefisien Korelasi pada Kualitas Pelayanan Secara Simultan	67
Tabel XVII.	Koefisien ANOVA Secara Simultan	67
Tabel XVIII.	Koefisien Regresi pada Kualitas Pelayanan	68
Tabel XIX.	Koefisien Korelasi Komponen <i>Tangible</i>	69
Tabel XX.	Koefisien ANOVA Komponen <i>Tangible</i>	69

Tabel XXI.	Koefisien Regresi Komponen <i>Tangible</i>	70
Tabel XXII.	Koefisien Korelasi Komponen <i>Reliability</i>	70
Tabel XXIII.	Koefisien ANOVA Komponen <i>Reliability</i>	71
Tabel XXIV.	Koefisien Regresi Komponen <i>Reliability</i>	71
Tabel XXV.	Koefisien Korelasi Komponen <i>Responsiveness</i>	72
Tabel XXVI.	Koefisien ANOVA Komponen <i>Responsiveness</i>	72
Tabel XXVII.	Koefisien Regresi Komponen <i>Responsiveness</i>	73
Tabel XXVIII.	Koefisien Korelasi Komponen <i>Assurance</i>	73
Tabel XXIX.	Koefisien ANOVA Komponen <i>Assurance</i>	74
Tabel XXX.	Koefisien Regresi Komponen <i>Assurance</i>	74
Tabel XXXI.	Koefisien Korelasi Komponen <i>Emphaty</i>	75
Tabel XXXII.	Koefisien ANOVA Komponen <i>Emphaty</i>	75
Tabel XXXIII.	Koefisien Regresi Komponen <i>Emphaty</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	84
Lampiran B Data Mentah.....	85
Lampiran C Uji Reliabilitas	86
Lampiran D Uji Validitas.....	87
Lampiran E Uji Regresi	88