

ABSTRAK

Restoran cepat saji diibaratkan sebagai sebuah perusahaan, yang pada prinsipnya ketika sebuah perusahaan menjual produk atau jasanya, mereka dihadapkan pada persaingan. Dewasa ini, kondisi persaingan antar perusahaan semakin lama semakin tinggi, maka dari itu setiap perusahaan menggunakan berbagai macam strategi, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan.

Peneliti menggunakan metode *non probability sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 120 mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang masih aktif sampai saat ini dan pernah makan di Restoran Cepat Saji KFC Padjajaran Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*, dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Cepat Saji KFC Padjajaran Bandung.

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan validitas, reliabilitas, dan regresi. Validitas dengan tolak ukur KMO 0,5, reliabilitas dengan tolak ukur Cronbach's Alpha 0,55, dan regresi dengan hasil terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yaitu *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance* terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kentucky Fried Chicken Padjajaran Bandung.

ABSTRACT

Fast food restaurants can be associated like a company. In principle when a company sells products or services, they are faced with competition. Recently, the conditions of competition among companies is increasingly high. Therefore, each company uses a variety of strategies, one of which is to improve the quality of services to create the customer loyalty.

Researchers uses non-probability sampling method, with the number of respondents are 120 active students of Maranatha Christian University and have eaten at KFC Fast Food Restaurants Padjajaran Bandung. The purpose of this research is to identify the influence of the quality service in term of the tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, and Customer Loyalty in Fast Food Restaurant KFC Padjajaran Bandung.

This research use data analysis with validity, reliability, and regression. Validity with value KMO 0.5 , reliability with value Cronbach's Alpha 0.55, and the regression results are the effect between service quality (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance) towards Customer Loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Kentucky Fried Chicken Padjajaran Bandung.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	11
2.1.2.1 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.1.3 Jasa	14
2.1.4 Kualitas pelayanan	19
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	26

2.1.6 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	31
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan	33
2.2 Rerangka Pemikiran	35
2.2.1 Rerangka Teoritis	36
2.3 Model Penelitian	37
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Objek Penelitian	38
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6 Metode Analisis Data.....	52
3.6.1 Uji Instrumen	52
3.6.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67

5.2 Saran..... 68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 2 Rerangka Teoritis	36
Gambar 3 Model Penelitian	37

DAFTAR TABEL

Tabel I	Definisi Operasional Variabel	47
Tabel II	Skala Likert	51
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kunjungan	58
Table V	KMO and Bartlett's Test	59
Tabel VI	Component Matrix ^a	60
Tabel VII	Rotated Component Matrix ^a	61
Tabel VIII	Component Transformation Matrix	62
Tabel IX	KMO and Bartlett's Test	62
Tabel X	Rotated Component Matrix ^a	63
Tabel XI	Reliability Statistics	64
Tabel XII	Reliability Statistics	65
Tabel XIII	Model Summary	65
Tabel XIV	Coefficients ^a	66