

## ABSTRAK

Saat ini, perusahaan tidak bisa hanya mengandalkan penjualannya saja. Muncul aspek pencapaian baru yang harus sangat dipertimbangkan, yaitu pembangunan hubungan pasca penjualan antar seller dan buyer. Artinya, perusahaan tidak berhenti untuk melayani pelanggan disaat closing terjadi, namun perlu memberikan pelayanan yang optimal supaya memungkinkan terjadinya repeat buying dan juga membuat pelanggan menjadi loyal terhadap produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan.

Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk merupakan suatu keunggulan perusahaan yang akan diterima oleh pelanggan agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang pantas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagai mana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Karnivor yang beradadi kota Bandung.

Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel dari 200 orang responden. Responden diteliti merupakan responden yang sudah pernah membeli makanan di Restoran Karnivor yang berada di kota Bandung. Metode pengambilan sampel sendiri dilakukan dengan prosedur *purposive sampling*, dengan menggunakan skala pengukuran *likert*.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Restoran Karnivor yang berada di kota Bandung dalam peranannya mempengaruhi loyalitas pelanggan yang memiliki nilai pengaruh yang cukup besar yaitu sebesar 30.8%.

Pentingnya kepedulian terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk di restoran karnivor yang berada di kota Bandung, pihak restoran karnivor perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggannya, seperti meningkatkan kinerja karyawan, dan cita rasa makanan yang dihasilkan dari restoran karnivor, sehingga pelanggan masih dapat merasakan keaslian cita rasa yang khas dari restoran karnivor yang berada di kota Bandung, pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang didapat dan juga dapat dengan mudah membuat pelanggan menjadi lebih loyal terhadap restoran karnivor.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan, *purposive sampling*, *likert*

## ABSTRACT

*Currently, the company can not simply rely on sales alone. Emerging new aspects of achievement that should be highly considered, namely the development of post-sale relationship between sellers and buyers. That is, the company does not cease to serve customers when closing occurs, but it is necessary to provide optimum service that allows the occurrence of repeat buying and also make customers become loyal to the products or services produced by a company.*

*Quality Service and Quality Products is a company of excellence that will be accepted by the customer in order to achieve success in attaining the goals of the competition is to create and keep customers. So that goal is reached, then every company should strive to produce and deliver goods and services that consumers want with the quality of service and product quality you deserve. The purpose of this study is to analyze how to know and which influence the quality of service and product quality to customer loyalty at the karnivor restaurant is located in the city of Bandung.*

*The study was conducted by taking a sample of 200 respondents. Respondents were studied are respondents who have never bought food at the karnivor restaurant located in the city of Bandung. The sampling method itself is done with a purposive sampling procedure, using a Likert scale of measurement.*

*The results have shown that the quality of service and quality products at the karnivor restaurant is located in the city of Bandung in the role of affect customer loyalty that has considerable influence value that is equal to 30.8%.*

*The importance of concern for the quality of service and quality products at the karnivor restaurant is located in the city of Bandung, the carnivore restaurant needs to improve the quality of service and quality of products provided to customers, such as improving employee performance, and the resulting taste of restaurant food carnivore, so customers still can feel the authenticity of the distinctive taste of the karnivor restaurant is located in the city of Bandung, customers are satisfied with the quality of service and quality of products available and also can easily make the customers become more loyal to the karnivor restaurant.*

*Keywords: quality of service, product quality, customer loyalty, purposive sampling, Likert*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN .....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6

## BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.3 Kualitas Produk .....	13
2.1.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....	15
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	20
2.3 Rerangka pemikiran .....	22
2.4 Penelitian Terdahulu .....	23
2.5 Model Penelitian .....	24
2.5 Hipotesis .....	24

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Objek Penelitian .....	26
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.4 Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1 Populasi .....	32
3.4.2 Sampel .....	33
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	33

3.5.1 Nonprobability Sampling .....	33
3.5.2 Purposive Sampling .....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.6.1 Kuesioner .....	34
3.6.2 Studi Kepustaka .....	35
3.7 Uji Normalitas .....	35
3.8 Uji Outliers .....	36
3.9 Uji Validitas dan Reabilitas .....	37
3.9.1 Uji Validitas .....	37
3.9.2 Uji Reabilitas .....	37
3.10 Metode Analisis Data .....	38
3.10.1 Regresi .....	38
3.10.2 Regresi Linier Sederhana .....	39
3.11 Uji Hipotesis .....	39
3.12 Koefisien Determinasi .....	40

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden .....	41
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	42
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	44
4.2 Gambaran Distribusi Instrumen .....	45
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 1 .....	45
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 2.....	46
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 3.....	47
4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 4.....	48
4.2.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 5.....	49
4.2.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 6.....	50
4.2.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 7.....	51
4.2.1.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 8.....	52
4.2.1.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 9.....	53
4.2.1.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 10.....	54
4.2.1.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 11.....	55
4.2.1.12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 12.....	56
4.2.1.13 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 13.....	57
4.2.1.14 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 14.....	58
4.2.1.15 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 15.....	59
4.2.1.16 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 16.....	60
4.2.1.17 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 17.....	61
4.2.1.18 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 18.....	62
4.2.1.19 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 19.....	63

4.2.2 Variabel Kualitas Produk .....	64
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 1.....	64
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 2.....	65
4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 3.....	66
4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 4.....	67
4.2.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 5.....	68
4.2.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 6.....	69
4.2.2.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 7.....	70
4.2.2.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 8.....	71
4.2.2.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 9.....	72
4.2.3 Variabel Loyalitas Konsumen.....	73
4.2.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 1 .....	73
4.2.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 2.....	74
4.2.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 3.....	75
4.2.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 4.....	76
4.2.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 5.....	77
4.3 Uji Normalitas Kuesioner .....	78
4.4 Uji Outliers Kuesioner .....	79
4.5 Uji Validitas Kuesioner.....	80
4.5.1 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Awal .....	81
4.5.2 Rotated Component Matrix Awal.....	81
4.5.3 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Akhir .....	83

4.5.4 Rotated Componen Matrix Akhir .....	84
4.6 Uji Reabilitas Kuesioner .....	85
4.6.1 Uji Reabilitas Pada Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	86
4.6.2 Uji Reabilitas Pada Variabel X2 (Kualitas Produk) .....	88
4.6.3 Uji Reliabel Pada Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	89
4.7 Pengujian Hipotesis, Uji Regresi dan Pembahasan .....	90
4.7.1 Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	91
4.7.2 Uji Hipotesis Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	93
4.8 Pembahasan .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN dan SARAN .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	100
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	101

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Volume Penjualan Industri Makanan & Minuman dari Tahun ke Tahun.....	2
Gambar 2 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 3 Rerangka Pemikiran .....	22
Gambar 4 Model Penelitian .....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel I	Restoran Steak di Kota Bandung Tahun 2011.....	4
Tabel II	Hasil Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel III	Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel IV	Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup.....	35
Tabel V	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	40
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel VIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel IX	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	44
Tabel X	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 1.....	45
Tabel XI	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 2.....	46
Tabel XII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 3.....	47
Tabel XIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 4.....	48
Tabel XIV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 5.....	49
Tabel XV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 6.....	50
Tabel XVI	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 7.....	51
Tabel XVII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 8.....	52
Tabel XVIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 9.....	53
Tabel XIX	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 10.....	54
Tabel XX	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 11.....	55

Tabel XXI	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 12.....	56
Tabel XXII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 13.....	57
Tabel XXIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 14.....	58
Tabel XXIV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 15.....	59
Tabel XXV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 16.....	60
Tabel XXVI	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 17.....	61
Tabel XXVII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 18.....	62
Tabel XXVIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 19.....	63
Tabel XXIX	Tanggapan Responden Kualitas Produk 1 .....	64
Tabel XXX	Tanggapan Responden Kualitas Produk 2 .....	65
Tabel XXXI	Tanggapan Responden Kualitas Produk 3 .....	66
Tabel XXXII	Tanggapan Responden Kualitas Produk 4 .....	67
Tabel XXXIII	Tanggapan Responden Kualitas Produk 5 .....	68
Tabel XXXIV	Tanggapan Responden Kualitas Produk 6.....	69
Tabel XXXV	Tanggapan Responden Kualitas Produk 7.....	70
Tabel XXXVI	Tanggapan Responden Kualitas Produk 8.....	71
Tabel XXXVII	Tanggapan Responden Kualitas Produk 9.....	72
Tabel XXXVIII	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 1 .....	73
Tabel XXXIX	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 2 .....	74
Tabel XL	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 3 .....	75
Tabel XLI	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 4 .....	76
Tabel XLII	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 5 .....	77

Tabel XLIII	Uji Normalitas Kuesioner .....	78
Tabel XLIV	Hasil Uji Data Bebas Outliers .....	80
Tabel XLV	KMO Awal .....	81
Tabel XLVI	Rotated Component Matrix Awal .....	82
Tabel XLVII	KMO Akhir .....	83
Tabel XLVIII	Rotated Component Matrix Akhir .....	84
Tabel XLIX	Reliability Statistics Variabel X1 .....	86
Tabel L	Item-Total Statistics Variabel X1 .....	87
Tabel LI	Reliability Statistics Variabel X2 .....	88
Tabel LII	Item-Total Statistics Variabel X2 .....	88
Tabel LIII	Reliability Statistics Variabel Y .....	89
Tabel LIV	Item-Total Statistics Variabel Y .....	89
Tabel LV	Model Summary .....	91
Tabel LVI	ANOVA <sup>b</sup> .....	92
Tabel LVII	Coefficients <sup>a</sup> .....	92
Tabel LVIII	Model Summary .....	93
Tabel LIX	ANOVA <sup>b</sup> .....	93
Tabel LX	Coefficients <sup>a</sup> .....	93

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 KUESIONER

LAMPIRAN 2 INPUT SPSS

LAMPIRAN 3 OUTPUT SPSS

LAMPIRAN 4 JURNAL UTAMA