

ABSTRACT

This study aims to determine the "quality of service to customer loyalty" This study was conducted at Pizza hut restaurant Istana Plaza Bandung. In this study, researchers conducted the research by means of sampling.

Sampling using simple random sampling method. The samples are 150 respondents. The variables used in this study is the quality of service and customer loyalty.

In this research service quality variables as independent variables and customer loyalty as the dependent variable. The study object is the consumers who never visited the Pizza Hut restaurant Istana Plaza Bandung.

Tests performed on the instrument used validity and reliability. Processing the data were analyzed by using quantitative analysis techniques of multiple linear regression analysis.

Based on the research results, it can be concluded that the variable quality of service (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) positively influence customer loyalty Pizza Hut restaurant Istana Plaza Bandung. Results adjusted R square shows that the influence of service quality on customer loyalty at 54.8%.

Keyword: Service Quality , Customer Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen” Penelitian ini dilakukan di restoran Pizza hut Istana Plaza Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan cara pengambilan sampel.

Pengambilan sampel dengan menggunakan metode simple random sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 150 orang responden. Variabel penelitian yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.

Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent dan loyalitas konsumen sebagai variabel dependent. Objek Penelitian ini adalah para konsumen yang pernah mengunjungi restoran Pizza Hut Istana Plaza Bandung.

Pengujian yang dilakukan terhadap instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan realibilitas. Pengolahan data dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) berpengaruh secara positif terhadap loyalitas konsumen restoran Pizza Hut Istana Plaza Bandung . Hasil *adjusted R square* menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sebesar 54.8%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

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 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Karakteristik Jasa	8
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan	9

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	9
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.3.2 Atribut Kepuasan Konsumen	11
2.3.3 Faktor Yang Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	13
2.3.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	14
2.3.5 Penyebab Ketidakpuasan Konsumen	16
2.4 Loyalitas Pelanggan	17
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	17
2.4.2 Keuntungan Memiliki Pelanggan Yang Loyal	17
2.4.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	17
2.4.4 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	18
2.4.5 Tahapan Loyalitas Pelanggan	19
2.4.6 Tingkatan Loyalitas	21
2.4.7 Jenis- Jenis Loyalitas Pelanggan	21
2.4.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas merek.....	23
2.4.9 Hukum Loyalitas Pelanggan	23
2.5 Rerangka Teori (RT)	25
2.6 Rerangka Pemikiran (RP)	26
2.7 Model Penelitian	27
2.8 Pengembangan Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Definisi Operasional Variabel	28
3.4 Pengumpulan Data	30
3.5 Populasi dan Sampel	31
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.7 Teknik Pengolahan Data	32
3.8 Uji Normalitas	33
3.9 Uji Outliers	33
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.11 Metode Analisis Data	35
3.12 Instrumen Penelitian	35
3.13 Skala Pengukuran.....	35
3.14 Uji Hipotesis.....	36
3.15 Uji Koefisien Determinasi.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	37
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	39
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan yang Pernah Mengunjungi Pizza Hut Pasirkaliki	40

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	
ke Pizza Hut dalam Sebulan	40
4.2 Gambaran Distribusi Instrumen	41
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan	42
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 1.....	42
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 2.....	43
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 3.....	44
4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 4.....	45
4.2.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 5.....	46
4.2.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 6.....	47
4.2.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 7.....	48
4.2.1.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 8.....	49
4.2.1.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 9.....	50
4.2.1.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 10.....	51
4.2.1.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 11.....	52
4.2.1.12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 12.....	53
4.2.1.13 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 13.....	54
4.2.1.14 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 14.....	55
4.2.1.15 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 15.....	56
4.2.1.16 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 12.....	57
4.2.1.17 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 13.....	58
4.2.1.18 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 14.....	59
4.2.1.19 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 15.....	60
4.2.2 Variabel Loyalitas konsumen	61

4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 1	61
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 2	62
4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 3	63
4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 4	64
4.2.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 5	65
4.3 Uji Normalitas Kuesioner	66
4.4 Uji Outlier Kuesioner	67
4.5 Uji Validitas	68
4.5.1 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Awal.....	68
4.5.2 Rotated Component Matrix Awal	69
4.5.3 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Akhir	71
4.5.4 Rotated Component Matrix Akhir.....	72
4.6 Uji Reliabilitas Kuesioner	73
4.6.1 Uji Reliabilitas Pada Variabel X	73
4.6.2 Uji Reliabel Pada Variabel Y	74
4.7 Pengujian Hipotesis, Regresi, dan Pembahasan	75
4.7.1 Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.5 Pembahasan	78

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	80

5.3 Keterbatasan penelitian	82
-----------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Teoritis	25
Gambar 2 Rerangka Pemikiran	26
Gambar 3 Model Penelitian	27

DAFTAR TABEL

Tabel I	Operasionalisasi Variabel.....	29
Tabel II	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	39
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan yang Pernah Mengunjungi Pizza Hut Istana Plaza Pasirkaliki.....	40
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Pizza Hut dalam Sebulan	41
Tabel VII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 1.....	42
Tabel VIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 2.....	43
Tabel IX	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 3.....	44
Tabel X	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 4.....	45
Tabel XI	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 5.....	46
Tabel XII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 6.....	47
Tabel XIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 7	48
Tabel XIV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 8.....	49
Tabel XV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 9.....	50
Tabel XVI	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 10.....	51
Tabel XVII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 11.....	52
Tabel XVIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 12.....	53
Tabel XIX	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 13.....	54
Tabel XX	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 14.....	55
Tabel XXI	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 15.....	56

Tabel XXII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 16.....	57
Tabel XXIII	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 17.....	58
Tabel XXIV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 18.....	59
Tabel XXV	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 19.....	60
Tabel XXVI	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 1.....	61
Tabel XXVII	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 2.....	62
Tabel XXVIII	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 3.....	63
Tabel XXIX	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 4.....	64
Tabel XXX	Tanggapan Responden Loyalitas Konsumen 5.....	65
Tabel XXXI	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel XXXII	Hasil Uji Data Bebas Outliers	67
Tabel XXXIII	Hasil Awal Uji Validitas	69
Tabel XXXIV	Rotated Component Matrix Awal.....	70
Tabel XXXV	Hasil Akhir Uji Validitas.....	71
Tabel XXXVI	Rotated Component Matrix Akhir	72
Tabel XXXVII	Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel X	73
Tabel XXXVIII	Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel Y	74
Tabel XXXIX	Coefficientsa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	76
Tabel XL	ANOVA kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	76
Tabel XLI	Model Summary kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

LAMPIRAN 2 TABULASI

LAMPIRAN 3 HASIL SPSS

LAMPIRAN 4 JURNAL ACUAN