

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah menjadi hal yang sangat penting dalam dunia bisnis saat ini khususnya dalam bidang jasa. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Kualitas yang rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan. Jika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan akan menjadi semakin loyal dan akan kembali menggunakan jasa perusahaan. Maka perusahaan perlu untuk meningkatkan dimensi kualitas pelayanan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Kelima dimensi ini nantinya akan menentukan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Glosis maka dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Sedangkan dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode survey dengan cara membagikan kuesioner kepada 101 orang responden. Lalu melakukan pengujian data dengan 100 orang responden, diantaranya dengan menggunakan uji normalitas, uji outlier, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi berganda untuk menentukan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penulis menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 16.0. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 70.4% dan sisanya 29.6% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS analisis regresi berganda diperoleh angka signifikansi (sig) sebesar $0,000 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Saran penulis adalah agar manajemen Restoran Glosis dapat lebih memperhatikan dimensi kualitas pelayanan seperti *Tangible* dan *Reliability* agar dimensi tersebut dapat lebih dirasakan oleh pelanggan sehingga memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan lebih besar dari 70.4%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi masalah	3
1.3 Maksud dan tujuan penelitian	4
1.4 Kegunaan penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Pengertian Jasa	5
2.1.2 Sifat dan Karakteristik Jasa / Layanan	6

2.1.3	Jenis-jenis Jasa	8
2.1.4	Bauran Pemasaran Jasa	9
2.1.5	Strategi Pemasaran Jasa	11
2.2	Kualitas Pelayanan	13
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2	Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa	16
2.2.3	Faktor–faktor yang Menentukan Penelitian Kualitas Pelayanan	18
2.2.4	Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	22
2.3	Loyalitas / Kesetiaan Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	24
2.3.1	Pengertian Loyalitas	24
2.3.2	Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.3.3	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	26
2.3.4	Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	27
2.3.5	Pengukuran Loyalitas Pelanggan	28
2.3.6	Strategi Meningkatkan Loyalitas	30
2.3.7	Memelihara Loyalitas.....	32

2.3.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas	
Pelanggan	34
2.4 Kerangka Pemikiran	35
2.5 Model Penelitian.....	36
2.6 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Pengujian Data.....	45
3.6.1 Uji Normalitas.....	45
3.6.2 Uji Outlier	46
3.6.3 Uji Validitas	46
3.6.4 Uji Reliabilitas	48

3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.8 Koefisien Determinasi	50
3.9 Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Analisis Penelitian	52
4.2 Karakteristik Responden.....	53
4.2.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3 Kategori Responden Berdasarkan Besarnya Pengeluaran Per Bulan.....	55
4.3 Pernyataan Responden Dalam Kualitas Pelayanan.....	56
4.4 Pernyataan Responden Dalam Loyalitas Konsumen	71
4.5 Uji Normalitas.....	76
4.6 Uji Oulier	77
4.7 Uji Validitas	78
4.8 Uji Reliabilitas	82
4.9 Uji Regresi Berganda.....	83

4.10 Koefisien Determinasi	85
4.11 Pengujian Model Anova	86
4.12 Pembentukan Persamaan Regresi	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.1.1 Karakteristik Responden.....	90
5.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	91
5.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan	93
5.1.4 Hasil Analisis Deskriptif.....	93
5.1.5 Hasil Uji Regresi Berganda	94
5.2 Saran	95
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Empat Karakteristik Jasa.....	7
Gambar 2 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa	11
Gambar 3 Model SERVQUAL	20
Gambar 4 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
Gambar 5 Model Penelitian	36

DAFTAR TABEL

Tabel I	Definisi Operasional Variabel	40
Tabel II	Bobot Penilaian Jawaban Kuesioner	49
Tabel II	Jenis kelamin	53
Tabel IV	Usia	54
Tabel V	Pengeluaran Per Bulan	55
Tabel VI	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Tangible</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Rapi.....	56
Tabel VII	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Tangible</i> , Pernyataan Responden Terhadap Ruang Makan Restoran Glosis Bersih.....	57
Tabel VIII	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Tangible</i> , Pernyataan Responden Terhadap Interior Restoran Glosis Menarik Secara Visual	58
Tabel IX	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Reliability</i> , Pernyataan Responden Terhadap Pelayanan Restoran Glosis Memenuhi Kebutuhan Akan Ketepatan Waktu Penyajian	59
Tabel X	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Reliability</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Selalu Benar Dalam Melayani Pesanan	60

Tabel XI	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Reliability</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Bersungguhsungguh Dalam Menangani Keluhan	61
Tabel XII	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Responsiveness</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Melayani Dengan Cepat.....	62
Tabel XIII	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Responsiveness</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Memberikan Respon Yang Cepat Terhadap Permintaan Konsumen.....	63
Tabel XIV	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Responsiveness</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Selalu Bersedia Membantu Konsumen	64
Tabel XV	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Assurance</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Memiliki Cukup Pengetahuan Tentang Menu	65
Tabel XVI	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Assurance</i> , Pernyataan Responden Terhadap Saat Bertransaksi Karyawan Restoran Glosis Memberikan Rasa Aman dan Nyaman	66
Tabel XVII	Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Assurance</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Sopan	67

Tabel XVIII Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Empathy</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Memberikan Perhatian Individual	68
Tabel XIX Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Empathy</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Mengutamakan Kepentingan Konsumen	69
Tabel XX Hasil Tanggapan Responden Dimensi <i>Empathy</i> , Pernyataan Responden Terhadap Karyawan Restoran Glosis Memahami Keinginan Konsumen	70
Tabel XXI Hasil Tanggapan Responden Dimensi Loyalitas Konsumen, Pernyataan Responden Terhadap Konsumen Akan Makan Di Restoran Glosis Lagi	71
Tabel XXII Hasil Tanggapan Responden Dimensi Loyalitas Konsumen, Pernyataan Responden Terhadap Konsumen Mau Merekomendasikan Restoran Glosis Kepada Orang Lain	72
Tabel XXIII Hasil Tanggapan Responden Dimensi Loyalitas Konsumen, Pernyataan Responden Terhadap Setiap Konsumen Mau Makan Cita Rasa Barat Konsumen Memilih Restoran Glosis	73
Tabel XXIV Hasil Tanggapan Responden Dimensi Loyalitas Konsumen, Pernyataan Responden Terhadap Konsumen Akan Mendorong Teman Dan Saudara Untuk Makan Di Restoran Glosis	74

Tabel XXV Hasil Tanggapan Responden Dimensi Loyalitas Konsumen, Pernyataan Responden Terhadap Konsumen Akan Mengatakan Berbagai Hal Positif Tantang Restoran Glosis Kepada Orang Lain	75
Tabel XXVI Uji Normalitas.....	76
Tabel XXVII Uji Outlier.....	77
Tabel XXVIII Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	78
Tabel XXIX Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	79
Tabel XXX Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	79
Tabel XXXI Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	80
Tabel XXXII Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	80
Tabel XXXIII Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	81
Tabel XXXIV Uji Reliabilitas.....	82
Tabel XXXV Hasil Uji Regresi.....	84
Tabel XXXVII Pengujian ANOVA.....	87
Tabel XXXVIII Persamaan Regresi.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner
LAMPIRAN 2	Tabulasi
LAMPIRAN 3	Hasil SPSS
LAMPIRAN 4	Jurnal acuan