

ABSTRACT

The purpose of this research is based on some view regarding the competition of travel businesses in Bandung which are become more and more intense. This circumstance makes the writer wants to describe further in relation to the customer's loyalty that can be effected by the service quality. This research will be focused to Day Trans Travel in Bandung. The result of the study shows that the service quality is essential to be applied in today business environment. As well, it is applied in Day Trans travel in which the good service quality could reach the positive respond from the customers. Thus would create the customers' satisfaction, the uniqueness of the company itself, and it would create a positive WOM (word of mouth). Finally the repurchase action will continuing andthe customer loyalty can be reached.

Key Words: service quality, customer loyalty

ABSTRAK

Karya Penulisan ini dilatar belakangi oleh pandangan mengenai kemajuan usaha jasa travel di Bandung yang saat ini menimbulkan banyaknya persaingan yang ketat dalam bidang usaha travel ini. Pandangan ini menimbulkan ketertarikan penulis untuk melakukan pembahasan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Day Trans Travel yang berlokasi di Bandung. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga kualitas layanan merupakan suatu tolak ukur yang dapat mencapai kepuasan pelanggan. Untuk dapat mencapai suatu penilaian positif dari pelanggan maka penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat menimbulkan pandangan keistimewaan dan keunggulan dalam pelayanan tersebut yang dapat membedakan dari pesaing. Hasil penelitian sebagian besar menunjukkan kinerja kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan responden, hal ini dapat dilihat bahwa pengelola Day Trans travel terus meningkatkan dimensi kualitas pelayanan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, diantaranya: dengan cara mengidentifikasi faktor utama kualitas pelayanan melalui riset; menggali harapan pelanggan; memberikan pelayanan tepat waktu dan efektif, berusaha menangani masalah secara tepat dan tepat; dan memberikan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan dan efektifitas dalam bekerja terhadap sumber daya manusia yang bekerja di perusahaan Day Trans travel sehingga dapat menjalin hubungan baik terhadap pelanggan. hal ini telah terbukti bahwa adanya loyalitas yang mengindikasikan respon yang positif terhadap kualitas layanan jasa travel Day Trans sehingga menimbulkan *positive WOM(word of mouth)* dimana pelanggan Day Trans merekomendasikan kepada orang lain baik saudara, teman atau relasi sebagai alternatif utama dalam jasa travel.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
KATA PENGANTAR
ABSTRAK
DAFTAR ISI
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah
1.2 Identifikasi Masalah.....
1.3 Tujuan Penelitian.....
1.4 Kegunaan Penelitian.....

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka.....
2.1.1. Jasa.....
2.1.3. Sifat-sifat Khusus dari Pemasaran Jasa.....
2.1.4. Klasifikasi Jasa.....
2.2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)
2.2.1. Konsep Kualitas Pelayanan.....
2.2.2. Pendekatan Pelayanan Berkualitas.....
2.2.2.1. <i>Service Triangle</i>
2.2.2.2. <i>Total Quality Service</i>
2.2.3. Manfaat Kualitas Pelayanan.....
2.3. Loyalitas Pelanggan.....
2.3.1. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....
2.3.2. Membangun Loyalitas Pelanggan.....
2.3.2.1. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....

2.3.3. Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....
2.4. Kerangka Pemikiran.....
2.5. Pengembangan Hipotesis.....

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....
3.2 Metode Penelitian.....
3.2.1 Desain Penelitian.....
3.2.2 Populasi dan Sampel.....
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....
3.3 Sumber Data.....
3.4 Metode Pengumpulan Data.....
3.5. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....
3.5.1 Variabel Penelitian.....
3.5.2 Operasional Variabel.....
3.6 Uji Validitas.....
3.7 Uji Reliabilitas.....
3.8 Uji Pengaruh Variabel “X” pada variabel “Y”
3.9 Analisis Uji Validitas.....
3.9.1 Analisis Validitas Service Quality.....
3.9.2 Analisis Validitas Customer loyalty.....
3.10 Analisis Uji Reliabilitas.....

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Pembahasan.....
4.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....
4.3 Hasil Pembahasan.....

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....
5.2 Saran.....

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN