

ABSTRAK

Dalam era globalisasi ini persaingan dalam dunia bisnis sangat ketat dan juga tidak dapat dihindarkan lagi. Oleh karena itu perusahaan sangat membutuhkan ide-ide untuk menarik para konsumen dan juga meningkatkan kinerja perusahaan dan kualitas pelayanan kepada konsumen. Strategi yang harus diterapkan oleh suatu perusahaan salah satunya adalah mencakup peningkatan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya. Adapun tujuan dari peningkatan kualitas jasa adalah untuk mendapatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas. Dalam penelitian ini, penulis ingin menganalisis mengenai ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dimana judul penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tea Gula Resto Jalan Surya Sumantri no. 32 Bandung". Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *non probabilitas sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 128 responden dimana respondennya adalah mahasiswa/mahasiswi di lingkungan Universitas Kristen Maranatha Bandung yang pernah membeli dan melihat kualitas kinerja pelayan atau karyawan. Dari data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 12.0. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 35,1% dan sisanya dipengaruhi faktor lain. Penulis menyarankan kepada perusahaan agar dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan khususnya dalam mengembangkan strategi perusahaan selanjutnya, dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.1.1 Jasa / Pelayanan.....	5
2.1.2 Klasifikasi Jasa / Pelayanan	8
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	14

2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3	Loyalitas Konsumen.....	19
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
2.3.2	Perkembangan Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.3	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3.4	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	25
2.3.5	Strategi Meningkatkan Loyalitas.....	27
2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	29
2.5	Kerangka Pemikiran.....	29
2.6	Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Metode Peneltian.....	37
3.1.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.1.2	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Variabel Penelitian.....	38
3.2.1	Variabel Penelitian.....	38
3.2.2	Variabel Operasional.....	39
3.3	Populasi dan Sampel	45
3.3.1	Populasi	45
3.3.2	Kriteria Pemilihan Sampel	45
3.3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	45
3.3.4	Jumlah Sampel.....	46
3.3.5	Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.6	Alat Analisis	48
3.3.6.1	Uji Validitas.....	48

3.3.6.2	Uji Reliabilitas	49
3.3.6.3	Uji Regresi.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN		51
4.1	Karakteristik Responden	51
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Jasa TEA GULA RESTO	53
4.2	Pegujian Hipotesis Regresi.....	54
4.2.1	Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.3	Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Simpulan	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Konsep Kualitas Pelayanan	14
Gambar 2	Model Konsep Kualitas Pelayanan	19
Gambar 3	Empat Jenis Loyalitas.....	25
Gambar 4	Kerangka Pemikiran.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel I	Operasional Variabel	40
Tabel II	Tabel Kuesioner	47
Tabel III	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel IV	Hasil Uji Reliabilitas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner
Lampiran B	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran C	Riwayat Hidup
Lampiran D	Berita Acara Bimbingan

DAFTAR TABEL

1. Tabel I: Operasional Variabel.....	40
2. Tabel II: Tabel Kuiseoner	47
3. Tabel III: Hasil Uji Validitas	49
4. Tabel IV: Hasil Uji Reliabilitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner.
2. Data Hasil Penelitian uji validitas.
3. Data Hasil Penelitian uji reliabilitas.
4. Berita Acara Bimbingan.
5. Riwayat Hidup.