

ABSTRACT

Service quality means how big is the different between reality and customer's hope about the service they get. Service quality will bring influences to the customer's loyalty. The company try to improve the service quality which is making equal the service quality and what the customer's hope about the service. I made research to know what the customer's idea about the service quality and how big its influences to the customer's loyalty. I used Texas Fried Chicken in Bandung Indah Plaza Bandung as the object research. I used the descriptive analysis method. In order to get the datas, I distributed lists of questions to the respondents. I used the method SPSS 16.00 version in order to know how big the influences of the service quality to the customer's loyalty. The result shows that the service quality has big influences to the customer's loyalty about 89,1% and the rest about 10,9% under the influences of other factor. From the output SPSS regression analysis I got sig is 0,00. 0.00 is smaller than 0.05, therefore H0 is refused and H1 is received. This means service quality has significant influences to the customer's loyalty.

Keywords : service quality, customer loyalty.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima / peroleh. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menyeimbangkan antara dimensi kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan terhadap jasa. Penulis melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Texas Fried Chicken di Bandung Indah Plaza Bandung. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Dalam mengumpulkan data, penulis membagikan kuesioner kepada responden. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan, penulis menggunakan perhitungan statistik dengan metode SPSS versi 16.00. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 89,1% dan sisanya sebesar 10,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS analisis regresi diperoleh sig sebesar 0.00. Angka $0.00 < 0.05$, oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata-kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	7
2.1.3 Karakteristik Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	7
2.1.4 Kategori Bauran Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	9
2.1.5 Strategi Pemasaran Jasa / Pelayanan (<i>Service</i>)	10

2.1.6	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.1.7	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	13
2.1.8	Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.1.9	Manfaat Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	18
2.1.10	Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	19
2.1.11	Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan yang Buruk	19
2.1.12	Strategi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	20
2.1.13	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	23
2.1.14	Karakteristik Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	24
2.1.15	Kunci Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	24
2.1.16	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	25
2.1.17	Strategi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>) .	27
2.1.18	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	29
2.2	Kerangka Pemikiran	30
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Objek Penelitian	34
3.2	Metode Penelitian	34
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.3.1	Variabel Penelitian.....	35
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Sampel.....	41

3.4.3	Metode Pengambilan Sampel	41
3.4.4	Jumlah Sampel	41
3.4.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.6	Alat Analisis	43
	3.3.6.1 Uji Validitas	43
	3.3.6.2 Uji Reliabilitas	45
	3.3.6.3 Uji Regresi	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Hasil Penelitian	49
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Jasa.....	51
4.2	Pengujian Hipotesis	52
4.3	Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Simpulan	56
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Paradigma Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
----------	--	----

DAFTAR TABEL

Tabel I	Variabel Operasional	38
Tabel II	Tabel Kuesioner	43
Tabel III	Hasil Uji Validitas	44
Tabel IV	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel VIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Jasa	51
Tabel IX	Tabel Anova	52
Tabel X	Hasil Adjusted R Square	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian	61
Lampiran B	Hasil Perhitungan Sampel	65
Lampiran C	Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas	67
Lampiran D	Hasil Pengujian Hipotesis dengan Metode Analisis Regresi Sederhana	81
Lampiran E	Hasil Perhitungan Data SPSS	84