

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the Quality of Customer Loyalty Giordano Istana Plaza Bandung. Where variable is a variable-variable independent (X) consist of five dimensions namely tangible, reliability, responsive, assurance, and emphaty. While the dependent variable (Y) is loyalty. Research using this survey method with simple regression analysis, where the test before some hypothetical research study that first test consist of test reliability and validity. Sampling of non-probability sampling method through purposively sampling. 100 researchers spread the questionnaire and the data collected and told by the only feasible to the questionnaire or 100 respondents. Samples are taken in community is the Maranatha Christian University Bandung who use the services or consume GIORDANO at Istana Plaza Bandung. Result Adjusted R Square is 0.464 means that the effect on the quality of customer loyalty in the GIORDANO of Bandung and the remaining 46.4% of 53.6% influenced by other factors.

Keywords: Service Quality and Customer Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan GIORDANO di Istana Plaza Bandung. Dimana variabel-variabelnya adalah variabel indenpenden (X) terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan variable dependen (Y) adalah loyalitas. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan analisi regresi sederhana, dimana sebelum pengujian hipotesis peneliti melakukan beberapa penelitian terlebih dahulu yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas. Pengambilan sampel secara *non probability sampling* melalui metode *purposive sampling*. Peneliti menyearikan 100 kuesioner dan data yang terkumpul dikatakan layak untuk diteliti sebanyak 100 kuesioner atau responden. Sampel yang diambil adalah masyarakat sekitar Universitas Kristen Maranatha Bandung yang menggunakan jasa pelayanan di Gerai GIORDANO di Istana Plaza bandung. Hasil *Adjusted R Square* adalah 0.464 berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di GIORDANO Bandung sebesar 46.4% dan sisanya sebesar 53.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB 1. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.3 Pengertian Bauran Pemasaran	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.1 Pengertian Kualitas	14
2.4.2 Pengertian Pelayanan	15

2.4.2.1 Karakteristik Pelayanan.....	16
2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.4.5 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	25
2.5 Kepuasan Konsumen	29
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	33
2.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	33
2.6.2 Tahap-tahap Loyalitas	33
2.6.3 Karakteristik Pelanggan yang Loyal	36
2.7 Kerangka Pemikiran.....	37
2.8 Hipotesis.....	38
 BAB 3. METODE PENELITIAN	 39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2 Jenis Penelitian	40
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.3.1 Pengukuran.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.4.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Alat Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.1.1 Hasil Uji Validitas	49
3.6.1.1.1 <i>Tangible</i>	50
3.6.1.1.2 <i>Reliability</i>	50
3.6.1.1.3 <i>Responsiveness</i>	51
3.6.1.1.4 <i>Assurance</i>	52
3.6.1.1.5 <i>Emphaty</i>	52
3.6.1.1.6 <i>Loyalty</i>	53

3.6.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.6.2.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
3.6.3 Uji Regresi.....	55
 BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Karakteristik Responden.....	58
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Per Bulan.....	60
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/Tidaknya mengunjungi GIORDANO	61
4.2 Pengujian Hipotesis	61
4.2.1 Analisis Regresi.....	61
4.3 Pembahasan.....	63
 BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
 DAFTAR PUSTAKA	76
 LAMPIRAN A.....	78
LAMPIRAN B.....	83
LAMPIRAN C.....	88
LAMPIRAN D.....	91
LAMPIRAN E.....	116
LAMPIRAN F.....	121
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	xvi

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 <i>Customer Assement of Service Quality</i>	23
Gambar 2 <i>Correspondence Between SERVQUAL Dimensions and</i> <i>Original Ten Dimensions For Evaluating Service Quality ...</i>	25
Gambar 3 <i>Conceptual model of Service Quality</i>	27
Gambar 4 <i>The Extended gaps Models of Service Quality</i>	28
Gambar 5 <i>Kerangka Pemikiran</i>	38

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Operasionalisasi Variabel	41
Tabel II	Likert's Scale.....	45
Tabel III	KMO & Bartlett's test Dimensi kualitas Pelayanan (T).....	50
Tabel IV	KMO & Bartlett's test Dimensi kualitas Pelayanan (R)	50
Tabel V	KMO & Bartlett's test Dimensi kualitas Pelayanan (RS)	51
Tabel VI	KMO & Bartlett's test Dimensi kualitas Pelayanan (A)	52
Tabel VII	KMO & Bartlett's test Dimensi kualitas Pelayanan (E)	52
Tabel VIII	KMO & Bartlett's test Dimensi kualitas Pelayanan (L).....	53
Tabel IX	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel X	Interprestasi terhadap Nilai r Hasil Analisis Korelasi	56
Tabel XI	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel XII	Karakteristik responden Berdasarkan Usia	59
Tabel XIII	Karakteristik responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Per Bulan.....	60
Tabel XIV	Profil Responden Berdasarkan pernah/Tidaknya Mengunjungi gerai GIORDANO di Istana Plaza Bandung.....	61
Tabel XV	Anova.....	61
Tabel XVI	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Gerei GIORDANO Istana Plaza Bandung.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian..... 78
Lampiran B	Tabulasi Data..... 83
Lampiran C	Hasil Perhitungan Sampel..... 88
Lampiran D	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 91
Lampiran E	Hasil Pengujian Hipotesis dengan Metode Analisis Regresi Sederhana..... 116
Lampiran F	Berita Acara Bimbingan..... 121