

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the Quality Customer Service Loyalty To J.CO DONUTS & COFFEE BIP Bandung. Where the variables is the independent variable (X) which consists of five dimensions are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. While the dependent variable (Y) is the loyalty. This study uses a survey method with simple regression analysis, where prior to testing the hypothesis the researchers to do some research first which consists of test reliability and validity test. Non-sampling Probability sampling is through purposive sampling method. Researchers disseminate a questionnaire or 150 respondents. Samples taken are people around the Maranatha Christian University Bandung who use or consume J.CO DONUTS & COFFEE BIP Bandung. Results Adjusted R square is 0.180 means that the quality of service affects customer loyalty in the J.CO DONUTS & COFFEE BIP Bandung by 18% and the rest 82% influenced by other factors.

Keywords : Service Quality and Customer Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan J.CO DONUTS & COFFEE BIP Bandung. Dimana variabel-variabel nya adalah variabel independen (X) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Sedangkan variabel dependen (Y) adalah loyalitas. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan analisis regresi sederhana, dimana sebelum melakukan 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 menyebarkan 150 kuesioner atau responden. Sampel yang diambil adalah masyarakat disekitar Universitas Kristen Maranatha Bandung yang menggunakan jasa atau mengkonsumsi J.CO DONUTS & COFFEE BIP Bandung. Hasil *Adjusted R square* adalah 0,180 berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di J.CO DONUTS & COFFEE BIP Bandung sebesar 18% dan sisanya sebesar 82% dipengaruhi faktor-faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
. <i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN

HIPOTESIS.....	9
2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	11
2.4 Pengertian Pelayanan.....	13
2.5 Karakteristik Pelayanan.....	14
2.6 Proses Konsumsi Jasa.....	16
2.7 Pengertian Konsemen dan Pelanggan.....	19
2.8 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.8.1 Penentu Kualitas Pelayanan.....	20
2.9 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	22
2.9.1 Tahap-Tahap Loyalitas	23
2.10 Karakteristik Pelanggan yang Loyal.....	25
2.11 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.12 Kerangka Penelitian.....	26
2.13 Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.1.1 Objek Penelitian.....	29
3.1.2 Jenis Penelitian.....	29
3.1.3 Operasional Variabel.....	30
3.1.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.1.4.1 Metode Pengambilan Sampel.....	34
3.2.4.2 Jumlah Sampel.....	34
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.1.6 Alat Analisis.....	36
3.1.6.1 Uji Validitas.....	36
3.1.6.1.1 Hasil Uji Validitas.....	37
3.1.6.1.1.1 Tangibel.....	37
3.1.6.1.1.2 Reliability.....	38
3.1.6.1.1.3 Responsiveness.....	39
3.1.6.1.1.4 Assurance.....	39
3.1.6.1.1.5 Empathy.....	40
3.1.6.1.1.6 Loyalty.....	40
3.1.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.1.6.2.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
3.1.6.3 Uji Regresi.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Karakteristik Responden.....	47
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Konsumsi J.CO.....	48
4.2 Pengujian Hipotesis.....	49
4.2.1 Analisis Regresi.....	49
4.3 Pembahasan.....	51
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Proses Konsumsi Jasa.....	17
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Operasional Variabel.....	31
Tabel II Skala Likert.....	36
Tabel III KMO and <i>Bartlett's Test</i> dimensi Kualitas Pelayanan (T).....	37
Tabel IV KMO and <i>Bartlett's Test</i> dimensi Kualitas Pelayanan (R).....	38
Tabel V KMO and <i>Bartlett's Test</i> dimensi Kualitas Pelayanan (RS).....	39
Tabel VI KMO and <i>Bartlett's Test</i> dimensi Kualitas Pelayanan (A).....	39
Tabel VII KMO and <i>Bartlett's Test</i> dimensi Kualitas Pelayanan (E).....	40
Tabel VIII KMO and <i>Bartlett's Test</i> dimensi Kualitas Pelayanan (L).....	40
Tabel IX Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel X Interpretasi Terhadap Nilai r Hasil Analisis Korelasi.....	46
Tabel XI Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel XII Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel XIII Karakteristik Responden Berdasarkan Konsumsi J.CO Donuts & Coffee BIP Bandung.....	48
Tabel XIV ANOVA(b).....	49
Tabel XV Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan di J.CO Donuts & CoffeeBIP Bandung.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner
Lampiran B	Hasil Perhitungan Sampel
Lampiran C	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran D	Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Metode Analisis Regresi Sederhana
Lampiran E	Berita Acara Bimbingan
Lampiran F	Surat Pernyataan Kuesioner Penelitian