

ABSTRACT

Bread is one source of carbohydrate food with huge potential and practical consumption. Therefore, the writer was moved to research more about the quality of services given by "ANITA Bakery" to its customers. Services include physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards customer satisfaction. This research was conducted to determine whether there is a positive influence of service quality to customer satisfaction "ANITA Bakery". Type of causality because the research is aimed to study and analyze the causal variables of physical distribution activities with variable repeat customer purchase intentions. The sample selection method sampling saturation. The number of samples is 50 respondents. The data collection was obtained by distributing a questionnaire on 50 customers' ANITA Bakery "in Tasikmalaya. Results from this study showed that there were positive effects of service quality to customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Roti merupakan salah satu bahan makanan sumber karbohidrat yang sangat potensial dan praktis dikonsumsi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ANITA Bakery” kepada pelanggannya. Pelayanan tersebut meliputi tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan “ANITA Bakery”. Tipe penelitian ini adalah kausalitas karena bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya hubungan sebab-akibat variabel kegiatan distribusi fisik dengan variabel niat beli ulang pelanggan. Pemilihan sampel menggunakan metode *saturation sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 50 responden. Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner pada 50 pelanggan “ANITA Bakery” di Tasikmalaya. Hasil dari Penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	5
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4 Pengertian Loyalitas Konsumen	26
2.1.5 Layanan.....	29
BAB III	33
METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3 Sumber Data dan Penentuan Data / Informasi	35

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	36
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Profil Responden.....	39
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh “ANITA BAKERY”	42
4.2.1 Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>).....	42
4.2.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	44
4.2.3 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	44
4.2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	46
4.2.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	47
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen yang diberikan oleh “ANITA BAKERY”	48
4.3.1 Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>).....	48
4.3.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	50
4.3.3 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	50
4.3.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
4.3.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	52
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di.....	53
“ANITA BAKERY”	53
BAB V	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1.Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	59
Lampiran A.....	61
Lampiran B.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Diagram Konsep Kepuasan Konsumen	23
Gambar 2	Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction	24

DAFTAR TABEL

Tabel I	Tabel Operasional	34
Tabel II	Tabel Pekerjaan Responden	39
Tabel III	Tabel Usia Responden	39
Tabel IV	Tabel Jenis Kelamin	40
Tabel V	Tabel Tempat Penjualan	40
Tabel VI	Tabel Informasi Responden	41
Tabel VII	Tabel Tanggapan responden mengenai kerapian penampilan pegawai yang ada di “ANITA BAKERY”	42
Tabel VIII	Tabel Tanggapan responden mengenai kondisi bangunan toko “ANITA BAKERY”	43
Tabel IX	Tabel Tanggapan responden mengenai fasilitas yang ada di “ANITA BAKERY”	43
Tabel X	Tabel Tanggapan responden mengenai kehandalan pegawai di “ANITA BAKERY”	44
Tabel XI	Tabel Tanggapan responden mengenai kecepatan pegawai “ANITA BAKERY” dalam memberikan pelayanan	45
Tabel XII	Tabel Tanggapan responden mengenai ketanggapan pegawai “ANITA BAKERY” pada permintaan konsumen dalam memberikan pelayanan	45
Tabel XIII	Tabel Tanggapan responden mengenai jaminan kualitas roti yang ada di “ANITA BAKERY”	46

Tabel XIV	Tabel Tanggapan responden mengenai jaminan pekerjaan Yang baik di “ANITA BAKERY”	46
Tabel XV	Tabel Tanggapan responden mengenai perhatian pegawai terhadap pelanggan atau konsumen di “ANITA BAKERY”	47
Tabel XVI	Tabel Kepuasan konsumen terhadap keterampilan pegawai di “ANITA BAKERY”	48
Tabel XVII	Tabel Kepuasan konsumen terhadap kondisi toko “ANITA BAKERY”	49
Tabel XVIII	Tabel Kepuasan konsumen terhadap fasilitas yang ada di “ANITA BAKERY”	49
Tabel XIX	Tabel Kepuasan konsumen terhadap kehandalan pegawai di “ANITA BAKERY”	50
Tabel XX	Tabel Kepuasan konsumen terhadap kecepatan pegawai di “ANITA BAKERY” dalam melayani	51
Tabel XXI	Tabel Kepuasan konsumen terhadap jaminan kualitas roti yang dihasilkan di “ANITA BAKERY”	51
Tabel XXII	Tabel Kepuasan konsumen terhadap jaminan pekerja di “ANITA BAKERY”	52
Tabel XXIII	Tabel Kepuasan konsumen terhadap perhatian pegawai terhadap konsumen	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian59
Lampiran B	Data kuesioner63