

ABSTRAK

Bisnis rumah makan merupakan suatu peluang bisnis yang sangat baik. Rumah makan harus hadir sebagai perusahaan jasa yang dapat memenuhi keinginan dan keperluan konsumennya. Perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasanya, sehingga loyalitas dari konsumen dapat terbentuk. Penulis melakukan studi kasus pada RM.Warung Cepot, karena RM.Warung Cepot merupakan rumah makan Sunda yang memiliki banyak pesaing, dan salah satu cara untuk mempertahankan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas jasanya. Sehingga penelitian ini ditujukan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen studi kasus pada RM.Warung Cepot. Kualitas jasa yang digunakan oleh penulis adalah sepuluh faktor yang di namai SERVPERF. Penulis menggunakan SERVPERF, karena SERVPERF memiliki *goodness of fit* dan *varians* yang lebih baik dibandingkan SERVQUAL. Sampel yang diambil sebanyak 97 responden. Penelitian dilakukan kepada konsumen RM.Warung Cepot, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas jasa berpengaruh pada loyalitas konsumen, walaupun ada faktor – faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen RM.Warung Cepot. Dengan menggunakan uji Korelasi Pearson menunjukkan korelasi sebesar 66.7 %, yang berarti hipotesis diterima. Jadi berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas konsumen RM.Warung Cepot.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

UCAPAN TERMA KASIH.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
1.6. Metode Penelitian.....	11
1.6.1 Operasionalisasi Variabel.....	11
1.6.2 Metode Penarikan Sampel.....	14
1.6.3 Jenis Dan Sumber Data.....	14
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.6.5 Teknik Analisis Data.....	16
1.7. Lokasi Penelitian.....	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Jasa	22
2.1.1. Pengertian Jasa	22
2.1.2. Kategori – Kategori Bauran Jasa.....	23
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	25
2.1.4. Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa.....	27
2.1.5. Konsep Jasa.....	28
2.2. Kualitas Jasa.....	30
2.2.1. Penertian Kualitas Jasa.....	30

2.2.2. Dimensi Kualitas Jasa.....	31
2.2.3. Mengelola Kualitas Jasa.....	35
2.2.4. Manfaat Dari Kualitas Jasa.....	36
2.2.5. Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa.....	37
2.2.6. Faktor – Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	38
2.2.7. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	41
2.3. Loyalitas Konsumen.....	44
2.3.1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	44
2.3.2. Jenis – Jenis Loyalitas.....	45
2.3.3. Faktor – Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan.....	46
2.3.4. Membangun Loyalitas Pelanggan.....	47
2.3.5. Tahap Pertumbuhan Loyalitas.....	48
2.3.6. Karakteristik Pelanggan Yang Loyal.....	49
2.3.7. Keuntungan Memiliki Pelanggan Yang Loyal.....	50
2.3.8. Mempertahankan Loyalitas Konsumen.....	50
2.3.9. Hubungan Kualitas Jasa Dengan Loyalitas Pelanggan.....	52

BAB III OBYEK PENELITIAN

3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	53
3.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
3.2.1 Uraian Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab RM.Warung Cepot.....	56
3.3. Strategi Pemasaran RM.Warung Cepot.....	64
3.3.1. Produk.....	65
3.3.2. Harga.....	66
3.3.3. Promosi.....	67
3.3.4. <i>Place</i> / Tempat.....	68
3.3.5. <i>People</i> / Orang.....	69
3.3.6. <i>Phsyscal Efidence</i> / Bukti Fisik.....	70
3.3.7. Pelaksanaan Jasa.....	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden	74
4.2.	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	80
4.3.	Pelaksanaan Kualitas Jasa.....	82
4.4.	Loyalitas Konsumen.....	83
4.5.	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen RM. Warung Cepot.....	84
4.6.	Diskusi.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2.1 Karakteristik Jasa.....	25
Gambar 2.2 Konsep Pemasaran Jasa.....	29
Gambar 3.1 Gambar Struktur Organisasi RM.Warung Cepot.....	55
Gambar 3.2 Foto Bagian Dalam RM.Warung Cepot.....	68
Gambar 3.3 Foto Bagian Luar RM.Warung Cepot.....	69
Gambar 3.4 Foto Pegawai RM.Warung Cepot.....	70
Gambar 3.5 Proses Pelaksanaan Jasa.....	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Operasionalisasi Variabel.....	12
Tabel 1.2 Derajat Hubungan dan Penafsiran.....	20
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	75
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	76
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	77
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan..	77
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	78
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan Dalam 1 Bulan.....	79
Tabel 4.8 Validitas Untuk Kualitas Jasa.....	80
Tabel 4.9 Validitas Untuk Loyalitas Konsumen.....	81
Tabel 4.10 Reliabilitas Untuk Kualitas Jasa Dan Loyalitas Konsumen.....	81
Tabel 4.11 Pelaksanaan Kualitas Jasa Di RM. Warung Cepot.....	82
Tabel 4.12 Loyalitas Konsumen.....	83
Tabel 4.13 Regresi Linear.....	84
Tabel 4.14 Korelasi.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Data Variabel Penelitian
Lampiran 4	Hitungan SPSS