

ABSTRAK

Pada zaman sekarang ini setiap konsumen tentunya ingin merasa dimanjakan dalam mengkonsumsi sebuah produk atau jasa tertentu. Demikian hal tersebut sangat terasa pada bidang usaha yang bergerak di bidang jasa yaitu seperti halnya restoran. Restoran sebagai salah satu industry jasa sangat mengupayakan agar pelanggannya puas dan pada akhirnya konsumen loyal terhadap restoran tersebut. Salah satu elemen yang perlu diperhatikan terhadap loyalitas konsumen pada sebuah restoran yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Sierra Café & Lounge. Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis mengambil sampel sebanyak 300 orang responden konsumen Sierra Café & Lounge. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan pengumpulan data sekunder dengan cara penelusuran literatur. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS V 18.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* terhadap loyalitas konsumen Sierra Café & Lounge.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas konsumen

ABSTRACT

At the present day each consumer wish to feel to be pampered in consuming a certain service or product. That way the mentioned very felt area is effort which active in service that is as does restaurant. Restaurant as one of service industry very striving to its consumer satisfy and in the end loyal consumer to the restaurant. One of the element which need to be paid attention to consumer loyalty at a restaurant that is quality of service. This research is conducted to know influence of quality of service to consumer loyalty Sierra Cafe & Lounge Bandung. To obtain get needed data, writer take sample counted 300 consumer responder people of Sierra Cafe & Lounge Bandung. Data collecting primary in this research by kuesioner , while sekunder data collecting by literature. Analyzer used doubled regresion analysis constructively SPSS V 18.0. Result of research indicate that no influence of quality of service covering Tangible, Responsiveness, and Emphaty to consumer loyalty Sierra Cafe & Lounge Bandung.

Keyword : quality of service, consumer loyalty

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	11
2.1.4 Definisi Jasa	13
2.1.4.1 Strategi Pemasaran untuk Perusahaan Jasa.....	13
2.1.4.2 Karakteristik jasa.....	13

2.1.4.3 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.1.4.4 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.5.2 Model Kualitas Pelayanan	16
2.1.5.3 Faktor-faktor utama Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6 Loyalitas	18
2.1.6.1 Definisi-definisi Loyalitas.....	18
2.1.6.2 Macam-macam Loyalitas	19
2.1.6.3 Tahap-tahap Pembentukan Loyalitas	20
2.1.6.4 Cara Memelihara Loyalitas	21
2.1.6.5 Kriteria Pelanggan yang Loyal	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.3 Gambaran Populasi dan Sampel	28
3.4 Jenis Data	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.7. Metode Analisis	32

3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis	35
3.9 Analisis Validitas	37
3.9.1 Analisis KMO dan Bartlett's Test.....	37
3.9.2 Analisis Rotated Component Matrix.....	38
3.10 Analisis Reliabilitas	40

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	43
4.1.1 Analisis Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Analisis Profil Responden berdasarkan Usia	44
4.1.3 Analisis Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.1.4 Analisis Profil Responden berdasarkan Pendapatan per Bulan	46
4.2 Analisis Pengujian Hipotesis	46
4.2.1 Analisis Koefisien Determinasi.....	47
4.2.2. Analisis ANOVA	48
4.3. Analisis Pengujian Regresi	49
4.3.1. Hipotesis Pertama Tangible	50
4.3.2. Hipotesis Kedua Responsiveness	51
4.3.3. Hipotesis Ketiga Emphaty.....	51
4.4. Pembahasan Penelitian.....	52
4.5. Implikasi Manajerial	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Keterbatasan Penelitian	55
5.3 Penelitian Selanjutnya.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Perbandingan Jumlah Konsumen yang datang ke Sierra Café & Lounge terhadap jumlah keluhan yang masuk	5
Tabel II Variabel dan Pengukuran Variabel	25
Tabel III KMO and Bartlett's Test	35
Tabel IV Rotated Component Matrix ^a	37
Tabel V Reliabilitas	39
Tabel VI Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel VII Profil Responden berdasarkan Usia	42
Tabel VIII Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel IX Profil Responden berdasarkan Pendapatan per Bulan	44
Tabel X Model Summary	45
Tabel XI ANOVA	46
Tabel XII Coefficients ^a	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian & Tabulasi Data

Lampiran B Analisis Validitas

Lampiran C Analisis Reliabilitas

Lampiran D Analisis Profil Responden

Lampiran E Analisis Pengujian Hipotesis