

ABSTRACT

In the food industry, customer loyalty is a measure of success in business service. Customer will feel much more satisfied when service providers can meet the customer needs far exceed what was expected. It is highly dependent on the quality of the service and the staff in providing satisfactory services for customers. So with Mujigae Korean Restaurant in Bandung, which emphasizes good service quality to be able to create success in providing outstanding service to its customers. This study was conducted to test and analyze whether there are significant quality of service for the creation of customer loyalty simultaneously on Mujigae Korean Restaurant in Bandung. The study involved 200 respondents who had come to a Mujigae Korean Restaurant in Bandung at least 2 times in 1 month. Testing linear regression data using SPSS, and the obtained results sig 0000. Due to the significance level is less than alpha (1%), it can be concluded there is significant.

Keyword: *Quality Of Service, Customer Loyalty*

ABSTRAK

Di dalam industri pangan, loyalitas pelanggan merupakan suatu ukuran keberhasilan dalam usaha pelayanan jasa. Pelanggan akan merasa jauh lebih puas ketika penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan pelanggan jauh melebihi apa yang diharapkannya. Hal ini sangat bergantung pada kualitas layanan dari para staf-staf dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan. Demikian halnya dengan Restoran Korea Mujigae di Kota Bandung yang menekankan kualitas pelayanan yang baik untuk dapat menciptakan keberhasilan dalam pemberian pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap terciptanya loyalitas pelanggan secara simultan pada restoran Korea Mujigae di Kota Bandung. Penelitian ini melibatkan 200 orang responden yang pernah datang ke restoran Korea Mujigae di Kota Bandung minimal 2 kali dalam 1 bulan. Pengujian data regresi linear menggunakan SPSS, dan diperoleh hasil sig 0,000. Dikarenakan tingkat signifikansi lebih kecil dibandingkan alpha (1%) maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan atau Kontribusi Penelitian.....	7
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Pembahasan.....	9
Bab II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13

2.1.3	Pengertian Strategi Pemasaran.....	14
2.2	Bauran Pemasaran.....	14
2.2.1	Pengertian Bauran Pemasaran.....	14
2.2.2	Variabel Bauran Pemasaran.....	15
2.3	Jasa.....	21
2.3.1	Pengertian Jasa.....	21
2.3.2	Klasifikasi Jasa.....	23
2.3.3	Karakteristik Jasa.....	26
2.3.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	28
2.3.5	Pemasaran Jasa.....	29
2.3.6	Kesenjangan (Gap) Pemasaran Jasa.....	30
2.4	Kualitas Pelayanan.....	32
2.4.1	Pengertian Kualitas.....	32
2.4.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	34
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	36
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	36
2.5.2	Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	37
2.5.3	Cara Mengurangi Peralihan Pelanggan.....	39
2.6	Loyalitas Pelanggan.....	39
2.6.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	39
2.6.2	Karakteristik dan Tahap Loyalitas Pelanggan.....	41
2.6.3	Dimensi Loyalitas.....	44
2.7	Kerangka Teoritis.....	45
2.8	Kerangka Pemikiran.....	46
2.9	Penelitian Terdahulu.....	47
2.10	Pengembangan Hipotesis.....	48
2.11	Paradigma Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Populasi dan Sampel.....	49

3.3	Teknik Pengambilan Sampling.....	51
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	52
3.5	Jenis Data.....	56
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	57
3.7	Metode Analisis Data.....	59
	3.7.1 Uji Data (Validitas & Reliabilitas).....	59
	3.7.1.1 Pengujian Validitas.....	59
	3.7.1.2 Pengujian Reliabilitas.....	62
	3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	63
	3.7.2.1 Uji Normalitas.....	63
	3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	64
	3.7.3 Pengujian Regresi.....	64
	3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1	Gambaran Umum Responden.....	67
4.2	Analisis Profil Responden.....	67
4.3	Deskriptif Item Pertanyaan.....	71
4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	112
	4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	112
	4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	114
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	119

4.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	119
4.5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	120
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	121
4.6.1	Hasil Uji Regresi.....	121
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	124
4.8	Implikasi Manajerial.....	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		127
5.1	Kesimpulan.....	127
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	128
5.3	Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....		xxi
LAMPIRAN.....		xxiii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model GAP Kualitas Jasa.....	32
Gambar 2	Kerangka Teoritis.....	45
Gambar 3	Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 4	Pardigma Penelitian.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel I	Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel II	Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel III	Pembobotan Skala <i>Likert</i>	58
Tabel IV	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel V	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel VI	Profil Responden Berdasarkan Kunjungan.....	70
Tabel VII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Peralatan Restoran Mujigae Berpenampilan Modern.....	71
Tabel VIII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Fasilitas Fisik Restoran Mujigae Menarik Secara Visual.....	72
Tabel IX	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Karyawan Restoran Mujigae Berpenampilan Rapih.....	73
Tabel X	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Kebersihan dan Kenyamanan Restoran Mujigae.....	74
Tabel XI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Karyawan Restoran Mujigae Memberikan Perhatian Individual Kepada Pelanggan.....	75
Tabel XII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Karyawan Restoran Mujigae Selalu Melakukan Konfirmasi Pemesanan Setelah Pelanggan Memilih Menu Melalui Tablet.....	76
Tabel XIII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Menyediakan Kursi Khusus Untuk Balita.....	77

Tabel XIV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Menyediakan Meja Sesuai Kebutuhan Pelanggan Seperti Meja Untuk Makan Bersama Keluarga, Dan Meja Untuk Makan Bersama Teman.....	78
Tabel XV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Mampu Menepati Janji Sesuai Waktu Yang Ditetapkan Kepada Para Pelanggan.....	79
Tabel XVI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Menyediakan Hidangan Dengan Cita Rasa Dan Nuansa Korea.....	80
Tabel XVII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Menyediakan Menu Makanan Korea Dengan Higienis.....	81
Tabel XVIII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Dapat Memberikan Layanan Digital (Tablet) Kepada Pelanggan.....	82
Tabel XIX	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Karyawan Restoran Mujigae Memiliki Pengetahuan Memadai Untuk Menjawab Pertanyaan Pelanggan.....	83
Tabel XX	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Karyawan Restoran Mujigae Melayani Pelanggan Dengan Cepat.....	84
Tabel XXI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Karyawan Restoran Mujigae Selalu Siap Menangani Keluhan Konsumen.....	85
Tabel XXII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Tidak Pernah Salah Dalam Memenuhi Pesanan Para Pelanggan.....	86

Tabel XXIII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Perilaku Para Karyawan Restoran Mujigae Mampu Membuat Pelanggan Mempercayai Mereka.....	87
Tabel XXIV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Pelanggan Restoran Mujigae Merasa Aman Dalam Melakukan Transaksi.....	88
Tabel XXV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Para Karyawan Restoran Mujigae Secara Konsisten Bersikap Sopan.....	89
Tabel XXVI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Menjamin Bahan Baku Makanan Yang Disediakan Selalu <i>Fresh</i>	90
Tabel XXVII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Memberitahukan Keunggulan Positif Terhadap Produk Yang Telah Dikonsumsi Di Restoran Mujigae.....	91
Tabel XXVIII	Pertanyaan Berdasarkan Anda Bangga Menjadi Pelanggan Di Restoran Mujigae.....	92
Tabel XXIX	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Percaya Bahwa Mujigae Merupakan Restoran Korea Terbaik.....	93
Tabel XXX	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Mengatakan Bahwa Anda Meyukai Cita Rasa Menu Restoran Mujigae Yang Telah Anda Konsumsi.....	94
Tabel XXXI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Sebagai Pelanggan Restoran Mujigae Akan Melakukan <i>Word Of Mouth</i> Positif.....	95
Tabel XXXII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Sebagai Pelanggan Mau Mengatakan Keunggulan Layanan Yang Diberikan Oleh Restoran Mujigae.....	96

Tabel XXXIII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Merekomendasikan Restoran Mujigae Kepada Teman-Teman Anda.....	97
Tabel XXXIV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Mengajak Teman-Teman Anda Untuk Datang Ke Restoran Mujigae.....	98
Tabel XXXV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Mempromosikan Restoran Mujigae Kepada Teman Anda.....	99
Tabel XXXVI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Mendorong Teman-Teman Untuk Mencoba Makan Di Restoran Mujigae.....	100
Tabel XXXVII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Memberikan Informasi Restoran Mujigae Kepada Teman.....	101
Tabel XXXVIII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda akan mengajak teman-teman datang ke restoran Mujigae untuk acara reuni.....	102
Tabel XXXIX	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Mengajak Teman Untuk Datang Ke Restoran Mujigae Sebagai Tempat Untuk Merayakan Ulang Tahun.....	103
Tabel XL	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Sering Berkunjung Ke Restoran Mujigae Untuk Menjadi Pelanggan Tetap.....	104
Tabel XLI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Mengurangi Kunjungan Ke Restoran Lain...	105
Tabel XLII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Mujigae Sebagai Restoran Pilihan Utama Anda Apabila Ingin Mengonsumsi Hidangan Korea.....	106
Tabel XLIII	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Jarang Melakukan Peralihan Ke Restoran Lain....	107

Tabel XLIV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Restoran Mujigae Selalu Memberi Layanan Yang Dapat Memuaskan Anda Sehingga Anda Melakukan Pembelian Berulang.....	108
Tabel XLV	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Akan Mengunjungi Restoran Mujigae Pada Akhir Pekan.....	110
Tabel XLVI	Deskriptif Item Pertanyaan Berdasarkan Anda Senang Ketika Berkunjung Kembali Ke Restoran Mujigae.....	111
Tabel XLVII	KMO and Bartlett's Test.....	112
Tabel XLVIII	Uji Validitas.....	113
Tabel XLIX	Uji Reliabilitas Terhadap Cronbach's Alpha Dengan Konstruk Kualitas Layanan.....	115
Tabel L	Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	116
Tabel LI	Uji Reliabilitas Terhadap Cronbach's Alpha Dengan Konstruk Loyalitas Pelanggan.....	117
Tabel LII	Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	118
Tabel LIII	Uji Normalitas.....	119
Tabel LIV	Uji Heteroskedastisitas.....	120
Tabel LV	Model Summary.....	121
Tabel LVI	Anova.....	121
Tabel LVII	Koefisien.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Lembar Kuesioner.....	xxiv
Lampiran B	Hasil Pengolahan SPSS.....	xxviii
Lampiran C	Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	xxxiii