

ABSTRAK

Dalam pemasaran produk terutama berupa jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi kelangsungan hidup perusahaan. Alasan pentingnya adalah karena kualitas pelayanan memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan untuk menilai keunggulan kompetitif antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Pemberian kualitas jasa pelayanan yang baik seharusnya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap produk, sekaligus memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *Le Bierre Cafe and Bistro* di Kota Bandung. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian merupakan pelanggan cafe dan ditetapkan 150 sampel dengan metode sampling acak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi, regresi linear, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji-t) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada *Le Bierre Cafe and Bistro* termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 40,941 %, sedangkan sisanya sebesar 59,059 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata kunci : Jasa, Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

In product marketing efforts especially marketing services, quality of service is a necessity in maintaining the viability of the company. An important reason is because the quality of service has value to the customer to assess the competitive advantage of a company compared with other companies. The provision of good quality services should be able to foster customer loyalty to the product, as well as providing long term benefits for the company. This study has purpose to determine the effect of services quality on customer loyalty in Le Bierre Cafe and Bistro in Bandung City. The research method using a quantitative approach. The study population is customers of those cafe, as much as 150 samples chosen with random sampling method. Collecting data technique using questionnaires. Data analysis method used are correlation analysis, linear regression, the coefficient of determination, and hypothesis test (t-test) with SPSS. This study results mentioned that the quality of service and customer loyalty at Le Bierre Cafe and Bistro is classified in the quite well category. The results of analysis showed that the effect of service quality on customer loyalty amounted to 40.941 %, and 59.059 % remaining influenced by other factors were not observed in this study.

Key words : Service, Marketing, Quality of Service, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
 BAB II KAJAIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 8
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Perilaku Konsumen	9
2.1.2 Model Perilaku Konsumen	9
2.1.3 Pemasaran	11
2.1.4 Pengertian Pemasaran	12

2.1.5 Manajemen Pemasaran	13
2.1.6 Konsep Pemasaran	14
2.1.7 Bauran Pemasaran (<i>marketing mix</i>).....	14
2.1.8 Komunikasi Pemasaran	16
2.2 Kualitas Layanan	17
2.2.1 Kualitas	17
2.2.2 Pelayanan	19
2.3 Loyalitas Pelanggan	23
2.3.1 Pengertian Loyalitas	29
2.3.2 Peningkatan Loyalitas Pelanggan	33
2.4 Rerangka Teoritis	37
2.5 Rerangka Pemikiran	39
2.6 Model Penelitian	39
2.7 Riset Empiris	40
2.8 Pengembangan Hipotesis	40
 BAB III METODE PENELITIAN	 43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.2.1 Populasi dan Sampel	43
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3 Devinisi Operasional Variabel	45
3.4 Jenis dan Sumber Data	47
3.5 Metode Pengumpulan Data	47
3.6 Instrumen Penelitian	48
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas	49
3.7.1 Uji Validitas	49

3.7.2 Uji Reabilitas	49
3.8 Metode Analisis Data	50
3.8.1 Uji Regresi Linear Sederhana	50
3.8.2 Uji Hipotesis (uji-t)	50
3.8.3 Uji Koefisien Korelasi	51
3.8.4 Koefisien Determinasi	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas	53
4.1.1 Uji Validitas	53
4.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	56
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden	57
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	57
4.2.2 Usia Responden	58
4.2.3 Pernah Mengunjungi <i>Le Biere Café & Bistro</i>	58
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian	59
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X)	59
4.3.2 Variabel <i>Customer Loyalty</i>	80
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	84
4.4.1 Analisi Koefisien Korelas <i>Poduct Moment</i>	84
4.4.2 Analisis Persamaan Linier Regresi Sederhana	85
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi	86
4.4.4 Pengujian Hipotesis (Uji-t)	87
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Implikasi Manajerial	91
5.3 Keterbatasan Penelitian	91

5.3 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2 Model Penelitian.....	29
Gambar 3 Rerangka Teoritis	30
Gambar 4 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan 35
Tabel II	Alternatif Jawaban41
Tabel III	Tingkat Keeratan Hubungan45
Tabel IV	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....48
Tabel V	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty49
Tabel VI	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kuesioner Penelitian50
Tabel VII	Jenis Kelamin Responden51
Tabel VIII	Usia Responden.....52
Tabel IX	Pernah Mengunjungi di Le Biere Café & Bistro52
Tabel X	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X).....54
Tabel XI	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Sub Variabel Tangibles 56
Tabel XII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Le Biere Café & Bistro Memiliki Peralatan yang Unik.....57
Tabel XIII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Fasilitas Fisik Le Biere Café & Bistro Menarik Secara Visual.....58
Tabel XIV	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Berpenampilan Rapi59
Tabel XV	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Materi-materi Dengan Layanan Le Biere Café & Bistro (Seperti Pamflet atau Pernyataan) 59
Tabel XVI	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Sub Variabel Reability60
Tabel XVII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Bila Le Biere Café & Bistro Sungguh-sungguh membantu Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Pada Waktu Tertentu Le Biere Café & Bistro Akan Menepatinya62
Tabel XVIII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Saat Anda Memiliki Masalah Le Biere Café & Bistro Sungguh-sungguh membantu .62
Tabel XIX	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Saat Anda Memiliki Masalah Le Biere Café & Bistro Memberikan Layanan Secara Tepat Sejak Awal63

Tabel XX	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Le Biere Café & Bistro Menyediakan Layanan Secara Tepat Sejak Awal.....	64
Tabel XXI	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Le Biere Café & Bistro Selalu Mengupayakan Catatan (Records) Yang Bebas Dari Kesalahan	64
Table XXII	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Sub Variabel Responsivines	65
Table XXIII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Memberitahu Anda Kapan Pasti nya Layanan Akan Diberikan.....	67
Tabel XXIV	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Melayani Anda Dengan Cepat	67
Tabel XXV	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Selalu Bersedia Membantu Anda.....	68
Tabel XXVI	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Tidak Pernah Terlalu Sibuk Merespon Permintaan Pelanggan	68
Tabel XXVII	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Sub Variabel Assurance	69
Tabel XXVIII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Mampu Membuat Pelanggan Mempercayai Mereka	71
Table XXIX	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Anda Merasa Aman Bertransaksi Dengan Le Biere Café & Bistro	71
Table XXX	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Para Karyawan Le Biere Café & Bistro Secara Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Anda	72
Table XXXI	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Mampu Membuat Pelanggan Mempercayai Mereka	71
Tabel XXXII	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Sub Variabel Emphaty	73
Tabel XXXIII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Le Biere Café & Bistro Memberikan Perhatian Individual Kepada Anda.....	75
Table XXXIV	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Le Biere Café & Bistro Memiliki Jam Operasi Yang Nyaman Bagi Semua Pelanggan	76

Tabel XXXV	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Le Biere Café & Bistro Memiliki Karyawan Yang Perhatian Personal Kepada Pelanggan	76
Table XXXVI	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Mengutamakan Kepentingan Anda	77
Table XXXVII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Karyawan Le Biere Café & Bistro Memahami Kebutuhan Spesifik	78
Table XXXVIII	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Sub Variabel Customer Loyalty	79
Table XXXIX	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Saya Akan Mengatakan Hal-hal Positif Tentang Le Biere Café & Bistro Kepada Orang Lain	80
Table XL	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Saya Akan Merekomendasikan Le Biere Café & Bistro Kepada Orang Lain Yang Mencari Saran Berkumpul	81
Tabel XLI	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Saya Akan Mendorong Teman-teman Dan Kerabat Untuk Melakukan Transaksi Dengan Le Biere Café & Bistro	81
Table XLII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Saya Mempertimbangkan Le Biere Café & Bistro Sebagai Pilihan Pertama Untuk Berkumpul	82
Table XLIII	Persepsi Responden Tentang Pertanyaan Saya Cenderung Untuk Banyak Melakukan Transaksi Dengan Le Biere Café & Bistro Dalam Beberapa Tahun Kedepan	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner

Lampiran B Tanggapan Responden

Lampiran C Karakteristik Responden

Lampiran D Uji Validitas

Lampiran E Reliabilitas

Lampiran F Uji Kecukupan Data