

ABSTRAK

Dunia bisnis terus berputar selama kehidupan ini tetap ada. Begitu juga dengan bisnis jasa yang tidak kalah berkembangnya dengan bisnis barang, kita bisa melihat perkembangannya dengan banyaknya bisnis jasa yang ada seperti salon, panti pijat, rumah makan, konsultasi kesehatan dan banyak bisnis jasa lainnya. Melihat perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat maka para pebisnis harus mulai memperhatikan dan melayani konsumen dengan sangat baik agar kelangsungan bisnis perusahaan bisa tercipta dengan adanya konsumen yang setia atau loyal terhadap perusahaan. Salah satu jenis perusahaan jasa adalah restoran atau rumah makan, disamping menawarkan berbagai macam makanan dan minuman, rumah makan juga menawarkan sisi pelayanan kepada konsumen. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di Kantin Remaja Bandung. Topik yang diangkat oleh penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesetiaan Pelanggan di Kantin Remaja Bandung”

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden yang pernah mengunjungi dan makan di Kantin Remaja Bandung, dalam melakukan penelitian ini penulis mengolah data dengan melakukan uji validitas, reliabilitas dan metode regresi berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel kualitas terhadap kesetiaan pelanggan dengan menggunakan program SPSS versi 11.5.

Berdasarkan hasil pengujiannya maka di peroleh hasil bahwa kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsive, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan sebesar 40.6% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor selain kualitas. Dimesi yang paling berpengaruh dengan kuat adalah *emphaty* dan *tangible*, untuk dimensi lainnya juga memiliki pengaruh tetapi kurang signifikan dibandingkan dua variabel tersebut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kesetiaan Pelanggan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kontribusi Penelitian	4
1.5 Asumsi dan Batasan Penelitian.....	4
1.6 Kerangka Pemikiran	5
1.7 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Manajemen Restoran	11
2.1.1 Peluang Bisnis Restoran	11
2.1.2 Strategi Bersaing Dalam bisnis Restoran	12
2.1.3 Kiat Sukses Bisnis Restoran.....	14

2.1.4	Pelayanan Konsumen Dalam Bisnis Restoran	16
2.1.4.1	Kenali Pelanggan Perusahaan Anda	16
2.1.4.2	Nilai Seorang Pelanggan	16
2.1.4.3	Mengenal Pelanggan Dengan Lebih Dekat	18
2.1.4.4	Berikan Sesuatu yang Extra dan Tidak Terduga	20
2.1.4.5	Mengetahui Kebutuhan Pelanggan.....	20
2.2	Jasa.....	21
2.2.1	Pengertian Jasa	21
2.2.2	Kategori Bauran Jasa.....	22
2.2.3	Sifat dan Karakteristik Jasa	23
2.2.4	Strategi Pemasaran Jasa.....	24
2.3	Kualitas	27
2.3.1	Pengertian Kualitas.....	27
2.4	Kualitas Jasa	28
2.4.1	Pengertian Kualitas Jasa	28
2.4.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	30
2.5	Kesetiaan.....	31
2.5.1	Pengertian Kesetiaan	31
2.5.2	Pengertian Kesetiaan Pelanggan.....	32
2.5.3	Kunci Kesetiaan Pelanggan.....	33
2.5.4	Kesetiaan Berhubungan Dengan Kepuasan Pelanggan	34
2.5.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	34
2.5.5	Jenis-Jenis Kesetiaan Pelanggan	35

2.6	Pengembangan Hipotesis.....	37
-----	-----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.3	Metode Pengambilan Sampel	41
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5	Pengolahan Data	42
3.5.1	Uji Instrumen.....	43
3.5.1.1	Uji Validitas.....	43
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	44
3.6	Variabel Operasional	47
3.7	Metode Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	52
4.2	Analisa respon responden.....	55
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.3.1	Uji Validitas	72
4.3.2	Uji Reliabilitas	73
4.5	Pengujian Hipotesa	75
4.5.1	Analisis Regresi	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Implikasi Manajerial.....	79

5.3 Keterbatasan Penelitian	80
5.4 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Skala bobot penilaian menurut Likert
- Tabel 3.1 Variabel operasional
- Tabel 3.2 Interpretasi terhadap nilai r hasil analisis korelasi
- Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin
- Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir
- Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan kunjungan
- Tabel 4.5 Respon pelanggan terhadap variabel *tangible*
- Tabel 4.6 Respon pelanggan terhadap variabel *reliability*
- Tabel 4.7 Respon pelanggan terhadap variabel *responsive*
- Tabel 4.8 Respon pelanggan terhadap variabel *assurance*
- Tabel 4.9 Respon pelanggan terhadap variabel *emphaty*
- Tabel 4.10 Respon pelanggan terhadap variabel *loyalty*
- Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas
- Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.13 Tabel ANOVA
- Tabel 4.14 Model Summary

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan kerangka pemikiran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner penelitian
Lampiran 2	Karakteristik Responden.
Lampiran 3	Hasil uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Data Responden