

ABSTRAK

Sheril Agustina, 2009 “Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Shin Men Bandung ”, di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Sucherly, SE., MS.

Dari penelitian diketahui besarnya korelasi pearson antara kualitas pelayanan jasa dengan loyalitas konsumen dengan tingkat loyalitas 0.821, kemudian didapat besaran koefisien determinasi sebesar 67.5% yang artinya 67.5% dari loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa, sisanya 32.5% mempunyai arti bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Kualitas pelayanan jasa di Restoran Shin Men, Bandung meliputi 5 indikator yang harus diperhatikan, yaitu: *Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy*. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan verifikatif, tipe penelitian ini adalah tipe penelitian statistik deskriptif. Unit analisis penelitian ini adalah individual yaitu para konsumen Restoran Shin Men yang sering berkunjung ke Restoran Shin Men, Bandung yang sering berkunjung ke Restoran Shin Men, Bandung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Sheril Agustina, 2009 “Service Quality on Shin Men Restaurant, Bandung To Customers Loyalty”, under supervision Prof. Dr. H. Sucherly, SE., MS.

From the research was known by the correlation size pearson between the quality service and customers loyalty was 0,821, afterwards was gotten the coefficients of determination was 67.5%. It means that 67.5% of the customers loyalty was influence by service quality, the rest 32.5% had the meaning that customer loyalty was influence by other variables. The service quality on Shin Men Restaurant, Bandung includes 5 important indicators that is *Tangible, Reliability, Assurance, Resposiveness, Empathy*. The research method that was used by the writer was descriptive method and verifikatif. The type of the reseach was the statistics descriptive reseach. The unit analysis of the research was individual consumers that often visit to Shin Men Restaurant, Bandung.

Key Words : Service Quality, Customers Loyalty

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran	8
2.1.3 Pengertian Jasa	10
2.1.3.1 Klasifikasi Jasa.....	11
2.1.3.2 Karakteristik Jasa	12
2.1.4 Pengertian Kualitas	13
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Jasa	13
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.1.4.3 Model Kualitas Jasa	15
2.1.5 Loyalitas Konsumen	18
2.1.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap LoyalitasPelanggan	18

2.2 Kerangka Pemikiran	19
2.3 Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	21
3.2 Operasionalisasi variabel	21
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas	30
4.1.3 Produk Perusahaan.....	37
4.2 Karakteristik Pelanggan.....	45
4.2.1 Jenis Kelamin	46
4.2.2 Usia	47
4.2.3 Pendapatan Per Bulan	48
4.3.4 Pekerjaan	49
4.3 Pernyataan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	50
4.3.1 Mutu Makanan di Restoran Shin Men	50
4.3.2 Keindahan Dekorasi di Restoran Shin Men	51
4.3.3 Kerapian Pakaian Karyawan di Restoran Shin Men.....	52
4.3.4 Ketepatan Waktu Karyawan Dalam Menyambut Pelanggan di Restoran Shin Men.....	53
4.3.5 Kecepatan Penyajian Makanan di Restoran Shin Men	55
4.3.6 Penanganan Keluhan oleh Karyawan di Restoran Shin Men....	56

4.3.7	Kecepatan Karyawan dalam Memberikan Bon Makanan kepada Pelanggan Restoran Shin Men.....	57
4.3.8	Jaminan Mutu Makanan yang Disajikan di Restoran Shin Men.....	59
4.3.9	Kesopanan Karyawan Restoran Shin Men.....	60
4.3.10	Jaminan Waktu Menunggu Penghidangan Makanan di Restoran Shin Men.....	61
4.3.11	Sikap Karyawan dalam Menangani Pelanggan Di Restoran Shin Men.....	62
4.3.12	Keramahan Karyawan di Restoran Shin men.....	63
4.3.13	Pengetahuan Karyawan akan Menu Restoran Shin Men.....	64
4.3.14	Kepedulian Karyawan dalam Membersihkan Tempat di Restoran Shin Men.....	65
4.3.15	Kepedulian Karyawan dalam Menyiapkan Menu Makanan di Restoran Shin Men.....	66
4.3.16	Kepedulian Karyawan dalam Menyajikan Makanan di restoran Shin Men.....	68
4.4	Pernyataan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen di Restoran Shin Men.....	69
4.4.1	Keinginan Konsumen untuk Berkunjung Kembali ke Restoran Shin Men.....	69
4.4.2	Keinginan Konsumen untuk Memilih Berkunjung ke Restoran Shin Men Dibanding ke Restoran Jepang Lain.....	70
4.4.3	Keinginan konsumen untuk Mereferensikan Restoran Shin Men pada Teman-teman.....	71
4.5	Kualitas Pelayanan Jasa Pada Restoran Shin Men Terhadap Loyalitas Konsumen.....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	22
Tabel 3.2 Tingkat Keeratan Hubungan Korelasi.....	27
Tabel 4.1 Data Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Data Umum Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Data Pelanggan Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	48
Tabel 4.4 Data Pelanggan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Mutu Makanan di Restoran Shin Men.....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Keindahan Dekorasi di Restoran Shin Men.....	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kerapian Karyawan Restoran Shin Men.....	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Karyawan dalam Menyambut Pelanggan di Restoran Shin Men.....	54
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Penyajian Makanan di Restoran Shin Men.....	55
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Keluhan oleh Karyawan di Restoran Shin Men.....	56
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Memberikan Bon Makanan Kepada Pelanggan di Restoran Shin Men.....	58
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Mutu Makanan yang Disajikan di Restoran Shin Men.....	59
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesopanan Karyawan di Restoran Shin Men.....	60
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Waktu Menunggu Penghidangan Makanan	

Restoran Shin Men.....	61
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Sikap Karyawan dalam Melayani Pelanggan Restoran Shin Men.....	62
Tabel 4.16 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Keramahan Karyawan Restoran Shin Men.....	63
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan akan Menu Restoran Shin Men.....	64
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Karyawan dalam Membersihkan Tempat di Restoran Shin Men.....	65
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Karyawan dalam Menyiapkan Menu Makanan Restoran Shin Men.....	67
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Karyawan dalam Menyajikan Makanan di Restoran Shin Men.....	68
Tabel 4.21 Tanggapan Responden akan Berkunjung dan Mencoba Kembali Ke Restoran Shin Men.....	69
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tetap Memilih Berkunjung ke Restoran Shin Men.....	70
Tabel 4.23 Tanggapan Responden untuk Mereferensikan Restoran Shin Men Pada Teman-teman.....	71
Tabel 4.24 Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen di Restoran Shin Men.....	73
Tabel 4.25 Tabel Coefficients.....	74
Tabel 4.26 Tabel Model Summary.....	75

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Analisis Kesenjangan.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran Shin Men.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Riwayat Hidup
2. Surat Penelitian Penyusunan Skripsi di Restoran Shin Men
3. Berita Acara Bimbingan
4. Surat Pernyataan
5. Kuesioner Penelitian
6. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
7. Tabulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Konsumen
8. Tabel t
9. Pengolahan data SPSS 12