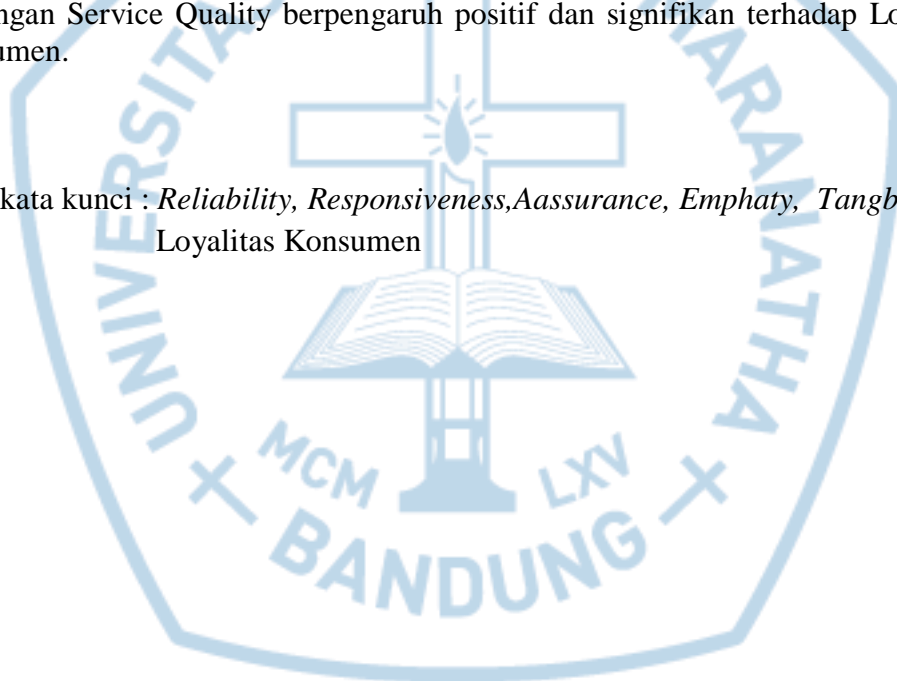


## ABSTRAK

Semakin berkembangnya dunia bisnis membuat Cafe di kota Bandung semakin banyak dan semakin berkembang. Salah satu cafe yang saat ini sedang berkembang dan sangat diminati oleh para anak muda adalah kedai kopi *Anata Cafe resto* yang berada di jalan Surya Sumantri, salah satu hal yang harus diperhatikan agar orang-orang betah berada di cafe ini dan mau melakukan pembelian ulang sehingga loyal dengan cara menciptakan *service quality* atau perbaikan layanan yang di berikan sehingga terjadi kepuasan terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* yaitu, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangble*. dan terhadap loyalitas konsumen. Dengan menggunakan *Sampling Purposive*, sebanyak 101 orang responden yang pernah berkunjung ke kedai *Anata Cafe Resto* Surya Sumantri menjadi sampel dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa hubungan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen.

Kata-kata kunci : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangble* dan Loyalitas Konsumen



## ***ABSTRACT***

The growing world of business makes Cafe in the city more and more and growing. One cafe that is currently being developed and is in great demand by young people is a coffee shop Anata Cafe restaurant which are on the Surya Sumantri, one of the things that must be taken to ensure that people feel at home in this cafe and want to re-purchase so loyal to how to create the service quality or the repair service is given, causing satisfaction to the customer. This study aims to determine the effect that Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. and customer loyalty. By using purposive sampling, a total of 101 respondents who had visited the tavern Anata Cafe Resto Surya Sumantri be sampled in this study. Results of hypothesis testing is done by using multiple linear regression showed that the relationship Service Quality positive and significant impact on customer loyalty

*Key words: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible and customer loyalty*



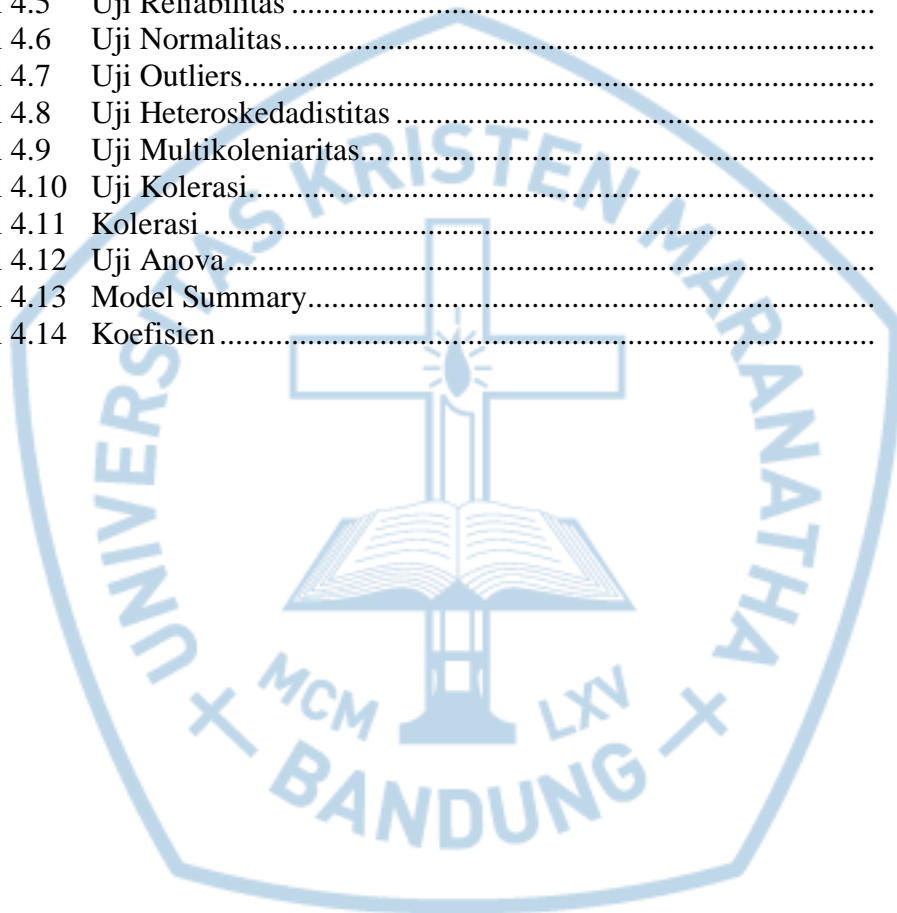
## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL SKRIPSI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Pengertian pemasaran dan Manajemen pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Kualitas dan Kualitas Jasa.....	9
2.1.2.1 Tangibles.....	10
2.1.2.2 Reliability.....	12
2.1.2.3 Responsiveness.....	14
2.1.2.4 Assurance.....	15
2.1.2.5 Emphaty.....	17
2.1.3 Manfaat kualitas layanan bagi perusahaan.....	19
2.1.4 Perilaku konsumen.....	19
2.1.5 Tahap-Tahap dalam proses keputusan pembelian.....	20
2.1.7 Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.8 Loyalitas Konsumen.....	33
2.2 Rerangka Teoritis .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	39
2.5 Model penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	41

3.2.1 Populsi.....	41
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.3.1 Penentuan Jumlah sampel.....	42
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6 Metode Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji Instrumen.....	48
3.6.1.1 Uji Validitas.....	48
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.6.2 Uji Regresi Sederhana.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Demografis.....	52
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas alat Ukur.....	54
4.1.3 Pengujian Asumsi klasik.....	57
4.1.3.1 Pengujian Normalitas.....	58
4.1.3.2 Pengujian Outliers.....	59
4.1.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	60
4.1.3.4 Pengujian Multikolinertitas.....	61
4.1.4 Pengujian Kolerasi.....	62
4.1.5 Pengujian Regresi Liner.....	63
4.2 Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2.1 Tabel Skala Likert.....	48
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Berdasarkan Pendapatan Bulanan .....	54
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	55
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.7 Uji Outliers.....	58
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas .....	60
Tabel 4.9 Uji Multikoleniaritas.....	61
Tabel 4.10 Uji Kolerasi.....	62
Tabel 4.11 Kolerasi .....	63
Tabel 4.12 Uji Anova.....	64
Tabel 4.13 Model Summary.....	65
Tabel 4.14 Koefisien.....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Teoritis .....	37
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 2.3	Model Penelitian .....	40

