

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen produk KFC Cabang Surya Sumantri. Dengan demikian, dilakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh *service quality* yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada produk *Kentucky Fried Chicken* (KFC) khususnya KFC Cabang Surya Sumantri Bandung. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *Causal Explanatory* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. Sampel yang diambil adalah mahasiswa dan mahasiswi Universitas Kristen Maranatha program studi Manajemen. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 137. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen berada pada tingkat yang tinggi dan sangat berpengaruh untuk menciptakan loyalitas konsumen.

Kata-kata kunci: *service quality*, dan loyalitas konsumen



ABSTRACT

This research aims to test how much the influence of service quality towards consumer loyalty product Kentucky Fried Chicken (KFC) Branch Surya Sumantri Bandung. Therefore, thus do research aimed to examine the impact of service quality that influence consumer loyalty. Data collected by distributing questionnaire. This research is a type of Causal Explanatory research with with the sampling technique used Probability Sampling technique. Samples taken are students in Maranatha Christian University Management Department. Questionnaire that spread are 137. This is shows that impact of service quality towards consumer loyalty are at high levels and very influence for making consumer loyalty.

Keywords: service quality, and consumer loyalty

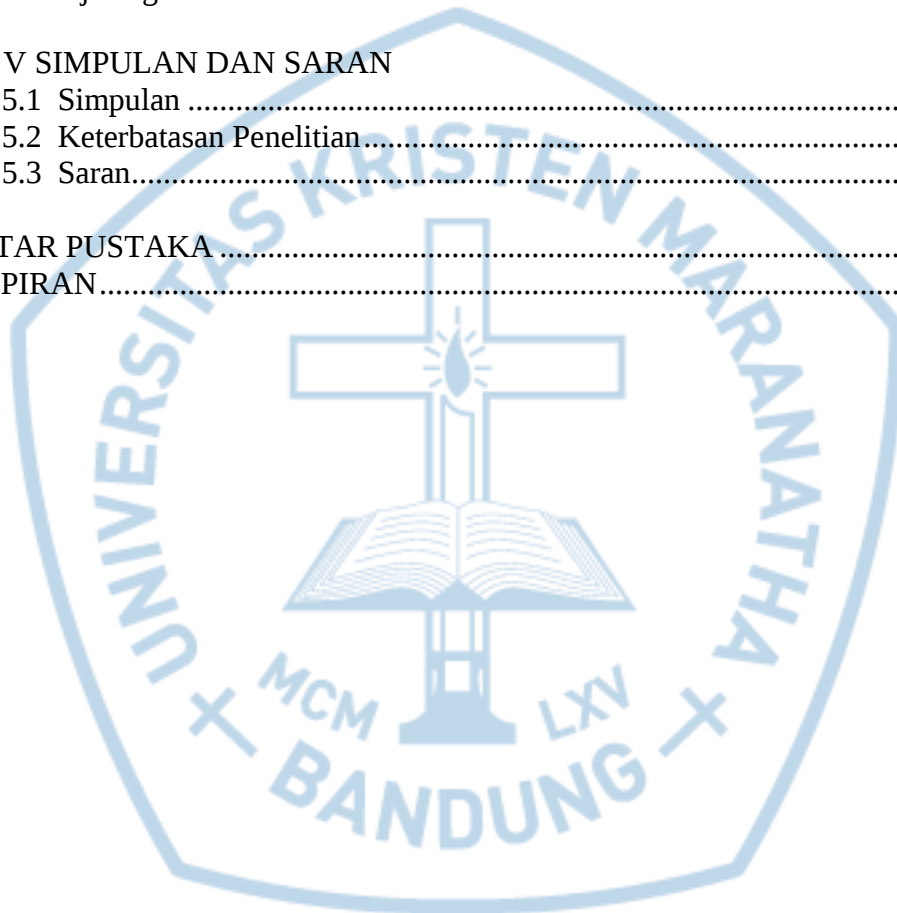


DAFTAR ISI

Halaman

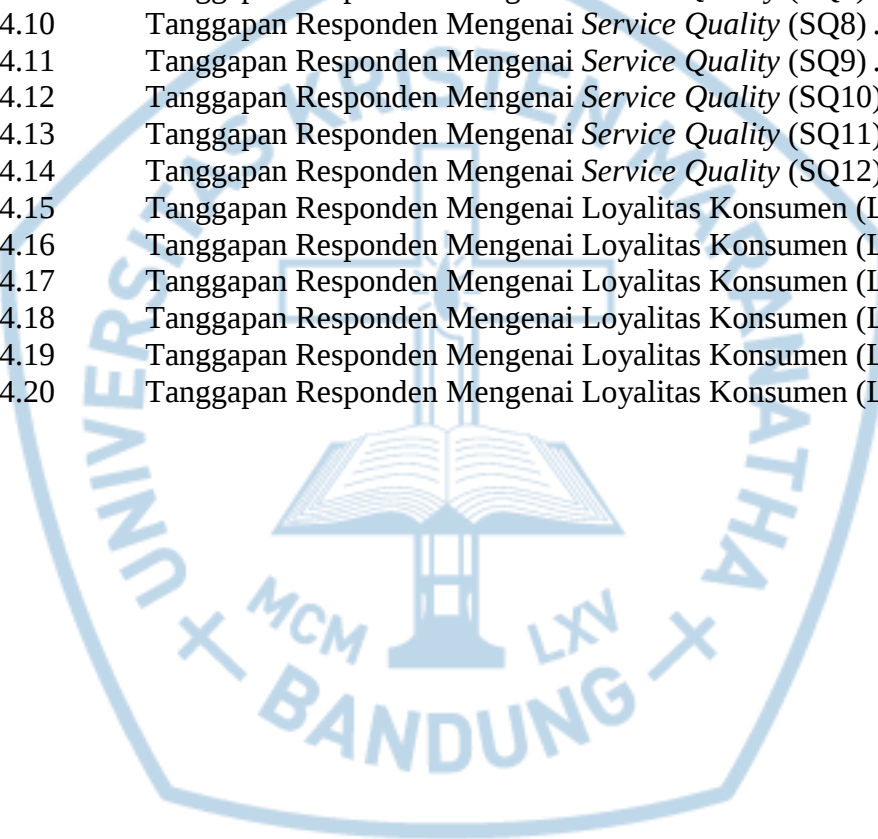
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT KETERANGAN TIDAK MENGADAKAN PENELITIAN DI PERUSAHAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	9
2.1.4 Model Perilaku Konsumen.....	10
2.1.5 Pengertian Stimulus	12
2.1.6 Pengertian <i>Orgainsm</i>	12
2.1.7 Pengertian <i>Response</i>	13
2.1.8 Pengertian <i>Marketing Mix</i>	14
2.1.9 Pengertian Kepuasan.....	16
2.1.10 Pengertian <i>Service</i> (Pelayanan).....	17
2.1.11 Pengertian <i>Quality</i> (Kualitas).....	18
2.1.12 Pengertian <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	19
2.1.13 Pengertian Loyalitas Konsumen	21
2.2 Rerangka Teoritis	22
2.3 Rerangka Pemikiran	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Pengembangan Hipotesis	25
2.6 Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	30

3.6 Metode Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.3 Uji Regresi Linier	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden	33
4.2 <i>Service Quality</i> Produk KFC Cabang Surya Sumantri	34
4.3 Loyalitas Konsumen Produk KFC Cabang Surya Sumantri	41
4.4 Uji Validitas	44
4.5 Uji Reliabilitas	48
4.6 Uji Regresi Linier Sederhana	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	51
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat Restoran Fast Food	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 4.2	Usia Responden	34
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ1)	35
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ2)	36
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ3)	36
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ4)	37
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ5)	37
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ6)	38
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ7)	38
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ8)	39
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ9)	39
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ10)	40
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ11)	41
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (SQ12)	41
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen (LK1).42	
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen (LK2).42	
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen (LK3).43	
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen (LK4).43	
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen (LK5).44	
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen (LK6).45	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner	56
Lampiran B	Lampiran SPSS	59

