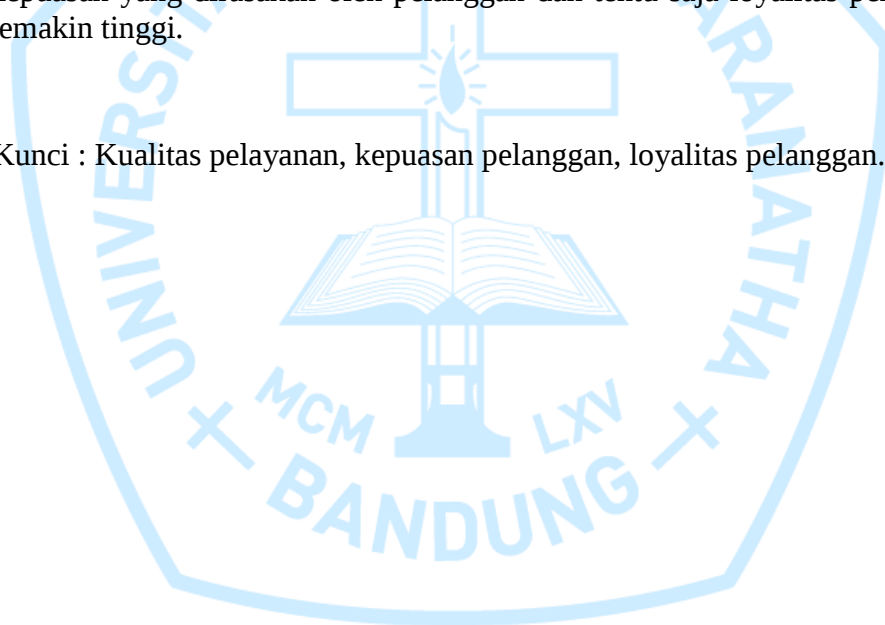


ABSTRAK

Dalam dunia industri, loyalitas pelanggan merupakan ukuran keberhasilan dalam usaha pelayanan jasa. Pelanggan akan merasa jauh lebih puas manakala kebutuhan mereka dapat terpenuhi melebihi apa yang diharapkan. Café merupakan salah satu layanan jasa yang bergerak dalam bidang jasa kuliner dimana kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan adalah faktor utama yang harus ditingkatkan dan dijaga demi kelangsungan hidup café tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tiga café di Bandung. Penelitian ini menggunakan teori *Service Quality*, Parasuraman. Penelitian ini dilandaskan oleh penelitian yang dilakukan oleh Lo Liang Kheng, (2010). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, objek dalam penelitian ini berjumlah 171 responden dari tiga cafe. Data dianalisa menggunakan analisis regresi sederhana dan berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dan tentu saja loyalitas pelanggan juga semakin tinggi.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.



ABSTRACT

In hospitality industry, customers' loyalty is one of the measurements of success in service industry. Customers feel much more satisfied when their needs can be fulfilled beyond their expectation. Cafes are one kind of industries that offer service in culinary. Therefore, the quality of the service, customers' satisfaction towards the service and the loyalty of customers after the service are main factors that have to be carefully maintained for the existence of each café. Related the factors mentioned earlier, this observation is done to acknowledge the relation and effect between service quality towards customers' satisfaction and loyalty in three particular cafes in Bandung. This observation is being based on the theory of Service Quality as well as an observation done by Lo Liang Kheng. Furthermore, the method used in this observation is Descriptive Kuantitative, in which 171 respondents from those three cafes have been questioned and surveyed. Then, the data that have been collected is processed using *analisis regresi sederhana dan berganda*. The result of the observation proves that the service quality and customers' satisfaction are significantly related to customers' loyalty. In conclusion, the better quality of the service is, the higher the satisfaction of the customers is and also the higher the loyalty of the customers is

Key word : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1 Kajian kepustakaan.....	8
2.1.1 Jasa.....	8
2.1.2 Konsep Kualitas.....	10
2.1.2.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.1 Komponen Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.2 Ciri-ciri Pelanggan yang Puas.....	21
2.1.3.3 Elemen Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.3.4 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	22
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23

2.1.4	Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.4.1	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.4.2	Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.4.3	Faktor-faktor <i>Antecedent</i> Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.4.4	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	29
2.1.4.5	Cara Mengukur Loyalitas.....	31
2.1.4.6	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	32
2.1.5	Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	33
2.1.6	Kewirausahaan.....	34

BAB III. RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.

3.1	Rerangka Pemikiran.....	38
3.2	Model dan Hipotesis Penelitian.....	41
3.2.1	Model Penelitian.....	41
3.2.2	Hipotesis Penelitian.....	42

BAB IV. OBYEK DAN METODE PENELITIAN

4.1	Obyek Penelitian.....	43
4.1.1	Populasi dan Sampel.....	43
4.1.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	45
4.2	Metode Penelitian.....	46
4.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	48
4.2.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	52
4.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	52
4.2.4	Metode Analisis.....	53
4.2.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	53
4.2.4.2	Uji Normalitas Data.....	55

4.3	Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.1	Uji t (Pengujian secara Parsial).....	58
4.3.2	Uji F (Pengujian secara Simultan).....	60
4.3.3	Penetapan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis....	62
4.4	Penarikan kesimpulan.....	62

BAB V. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1	Hasil Penelitian.....	63
5.1.1	Karakteristik Responden.....	63
5.1.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
5.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	68
5.1.4	Analisis Regresi Berganda.....	70
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
5.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
5.2.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
5.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
5.3	Implikasi Manajerial.....	77

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	79
6.2	Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1.	Kuesioner Penelitian.....	A
2.	Output Perhitungan.....	A
3.	Data Mentah.....	A

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Data Persentase Komplain Pelanggan Tahun 2014.....	3
Tabel 2.1 : Empat Jenis Loyalitas Griffin, (2005).....	29
Tabel 3.1 : Penelitian Sebelumnya.....	39
Tabel 4.1 : Data responden cafe.....	40
Tabel 4.2 : Desain Penelitian.....	47
Tabel 4.3 : Operasional Variabel.....	49
Tabel 5.1 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin...	63
Tabel 5.2 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	64
Tabel 5.3 : Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 5.4: Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	65
Tabel 5.5: Uji Validitas.....	66
Tabel 5.6: Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 5.7: Uji Normalitas.....	68
Tabel 5.8: Uji Multikolineritas.....	69
Tabel 5.9: Uji Heterokedasitas.....	70
Tabel 5.10: Uji Regresi Berganda.....	70
Tabel 5.11: Uji Hipotesis Pertama.....	71
Tabel 5.12: Uji Hipotesis Kedua.....	72
Tabel 5.13 Uji Hipotesis Ketiga.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
Gambar 3.1 : Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.2 : Model Penelitian.....	41



LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....	A
2. Output Perhitungan.....	A
3. Data Mentah.....	A
4. Hasil Olah Data SPS.....	A

