

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tipe loyalitas pelanggan Ayam Goreng Ny. Suharti cabang Cipaganti Bandung. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka rancangan yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik survei. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan target populasi yaitu 150 orang.

Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang diadaptasi dari peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Jully Misandra yang terdiri dari 32 item. Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan Rank Spearman dan reliabilitas dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, diperoleh 32 item valid dengan validitas sebesar 0,369 sampai 0,835 dan reliabilitas sebesar 0,918. Data diolah secara statistik melalui distribusi frekuensi dan tabulasi silang faktor yang memengaruhi dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS 20.0.

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa 72% pelanggan termasuk ke dalam tipe loyalty, 20% pelanggan dengan tipe latent loyalty, 7,3% pelanggan dengan tipe no loyalty, dan 0,7% pelanggan dengan tipe spurious loyalty.

Saran yang diajukan oleh peneliti kepada pengelola Ayam Goreng Ny. Suharti cabang Cipaganti Bandung yaitu memertahankan suasana, kebersihan, dan pelayanan yang cepat di Ayam Goreng Ny. Suharti cabang Cipaganti Bandung. Sedangkan hal yang perlu ditingkatkan yaitu ketersediaan stok untuk produk yang paling sering dibeli oleh pelanggan dan memperlus penawaran promo Ayam Goreng Ny. Suharti cabang Cipaganti Bandung.

Abstract

This research was conducted to find out the type of customer loyalty at Fried Chicken Ny. Suharti branch of Cipaganti Bandung. In accordance with the purpose of this study, the design used is descriptive method with survey techniques. The sample selection in this study used the target population of 150 people.

The measuring tool used is a questionnaire adapted from previous researchers conducted by Jully Misandra which consists of 32 items. Based on the validity test by using Rank Spearman and reliability using Alpha Cronbach formula, obtained 32 valid items with validity of 0.369 to 0.835 and reliability of 0.918. Data is processed statistically through frequency distribution and cross-tabulation of influencing factors using the help of the IBM SPSS 20.0 program.

The results show that 72% of customers are included in the type of loyalty, 20% of customers with latent type loyalty, 7.3% of customers with no loyalty type, and 0.7% of customers with spurious loyalty type.

Suggestions submitted by researchers to the manager of Fried Chicken Ny. Suharti branch of Cipaganti Bandung that maintains the atmosphere, cleanliness, and fast service at Ayam Goreng Ny. Suharti branch of Cipaganti Bandung. While things that need to be improved is the availability of stock for the products most often purchased by customers and expand the promo offer Ayam Goreng Ny. Suharti branch of Cipaganti Bandung.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Kerangka Pikir	7
1.6 Asumsi Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Loyalitas Pelanggan	15
2.1.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2	Dimensi Loyalitas Pelanggan	15
2.1.3	Tipe Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan <i>Repeat Patronage</i>	18
2.1.5	Konsekuensi Loyalitas Pelanggan	20
2.2	Kepuasan Pelanggan	22
2.3	Pengertian Pelanggan	22
2.4	Pengertian Produk	23
2.5	Kebutuhan dan Keinginan	23

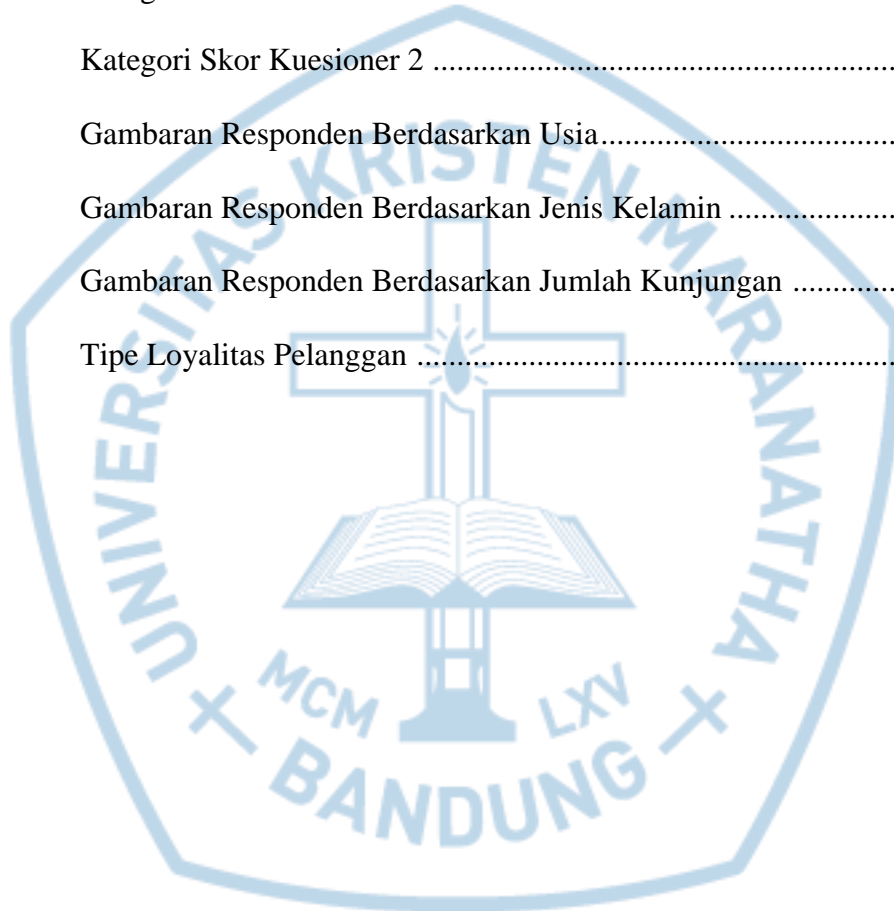
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan dan Prosedur Penelitian	25
3.2	Bagan Rancangan Penelitian	25
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
3.3.1	Variabel Penelitian	26
3.3.2	Definisi Operasional	26
3.4	Alat Ukur	27
3.4.1	Alat Ukur Loyalitas Pelanggan	27
3.4.2	Prosedur Pengisian	28
3.4.3	Sistem Penilaian	29
3.4.4	Data Pribadi dan Data Penunjang	30
3.4.5	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	30
3.4.5.1	Validitas Alat Ukur	30

	xi
3.4.5.2 Reliabilitas Alat Ukur	31
3.5 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	31
3.5.1 Populasi Sasaran Penelitian	31
3.5.2 Karakteristik Sampel	32
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	32
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden.....	33
4.1.1 Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	33
4.1.2 Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.1.3 Gambaran Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Tipe Loyalitas Pelanggan	35
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	46
5.2.1 Saran Teoritis	46
5.2.2 Saran Praktis	47
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR RUJUKAN	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Kisi-kisi Kuesioner 1 28
Tabel 3.2	Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner 2 28
Tabel 3.3	Skor Jawaban Kuesioner 1 29
Tabel 3.4	Skor Jawaban Kuesioner 2 29
Tabel 3.5	Kategori Skor Kuesioner 1 30
Tabel 3.6	Kategori Skor Kuesioner 2 30
Tabel 4.1	Gambaran Responden Berdasarkan Usia..... 33
Tabel 4.2	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 34
Tabel 4.3	Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan 34
Tabel 4.4	Tipe Loyalitas Pelanggan 35



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran 13
Gambar 3.1	Bagan Rancangan Penelitian 25



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	L-1
Lampiran 2	Kisi-kisi Alat Ukur	L-12
Lampiran 3	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	L-16
Lampiran 4	Hasil Skor Mentah	L-17
Lampiran 5	Hasil Tabulasi Silang Tipe Loyalitas Pelanggan dengan Dimensi dari <i>Relative Attitude</i>	L-19
Lampiran 6	Hasil Tabulasi Silang Tipe Loyalitas Pelanggan dengan Indikator dari <i>Repeat Patronage</i>	L-20
Lampiran 7	Tabulasi Silang antara Tipe Loyalitas dengan Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan <i>Repeat Patronage</i>	L-21
Lampiran 8	<i>Output</i> Statistik SPSS	L-24
Lampiran 9	Profil Ayam Goreng Ny. Suharti cabang Cipaganti Bandung	L-33
Lampiran 10	Biodata Peneliti.....	L-34