

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Surya Sumantri Bandung (Studi pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha). Latar belakang dari penelitian ini karena terjadinya penurunan dan kenaikan jumlah konsumsi KFC yang fluktuatif dari tahun 2012- 2017 di Indonesia. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan KFC Surya Sumantri Bandung. Berdasarkan dari tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah kausal eksplanatori yaitu hubungan sebab akibat dimana dalam hal ini yang menjadi sebab adalah variabel kualitas layanan dan yang menjadi akibat adalah variabel loyalitas pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *Purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang pernah membeli KFC, sementara kriteria sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang pernah membeli KFC Surya Sumantri. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan kuesioner yang diisi oleh 115 responden oleh mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Hasil analisis data menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KFC Surya Sumantri Bandung. Besar Nilai Adjusted R^2 menunjukkan pengaruh simultan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 51.90% dan sedangkan sisanya sebesar 48.10% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research entitled The Effect of Quality Service on Customer Loyalty KFC Surya Sumantri Bandung (Study on the students of Faculty of Economics of Maranatha Christian University). The background of this study due to the decline and increase in the amount of KFC consumption is fluctuating from 2012 to 2017 in Indonesia. The goal to be achieved in this research is to analyze and test the quality of service to customer loyalty KFC Surya Sumantri Bandung. Based on the purpose of research, then this type of research is causal eksplanatory the cause and effect relationship where in this case that is the cause is the quality of service variables and the result is customer loyalty variable. The sampling technique used in this research is non-probability sampling with Purposive sampling method. The population in this study is a student of Maranatha Christian University who had bought KFC, while the sample criterion in this study is a student of Faculty of Economics of Maranatha Christian University who had bought KFC Surya Sumantri. Data collection techniques used in this study is a survey with questionnaires filled by 115 respondents by the faculty of economics faculty of Christian University Maranatha Bandung. Data analysis technique used in this research is simple linear regression. The results of data analysis show the quality of service affects customer loyalty KFC Surya Sumantri Bandung. Adjusted R2 shows a simultaneous influence between the quality of service to customer loyalty of 51.90% and while the rest of 48.10% is influenced by other.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty



DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
COVER BAHASA INGGRIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
SURAT KETERANGAN	vi
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
STUDI PENDAHULUAN.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2.1 Mengukur Loyalitas	13

2.1.2.2	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	15
2.1.2.2.1	Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2.2.2	Kualitas Jasa.....	18
2.1.2.2.3	Citra.....	19
2.1.2.2.4	Rintangangan Untuk Berpindah.....	21
2.2	Riset Empiris.....	22
2.3	Kerangka Teoritis.....	25
2.4	Kerangka Pemikiran.....	26
2.5	Pengembangan Hipotesis	27
BAB III		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	34
3.5.1	Regresi Linier Sederhana	34
3.5.2	Uji Validitas	35
3.5.3	Uji Reliabilitas	36
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	36
3.5.3.2	Uji Heterokedastisitas	37
BAB IV		38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Hasil Uji Instrumen (Validitas & Reliabilitas)	40
4.1.1.1	Hasil Uji Validitas.....	40
4.1.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.1.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	44
4.1.2.1	Hasil Uji Normalitas	44
4.1.2.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.1.3	Analisis Data	48
4.1.3.1	Koefesien Determinasi Adjusted(R^2)	48

4.1.3.2	Hasil Uji Persamaan Regresi Sederhana.....	49
4.1.4	Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	50
4.1.4.1	Hasil Uji F (Anova).....	50
4.1.4.2	Hasil Uji t.....	51
4.2	Pembahasan.....	53
BAB V		55
PENUTUP.....		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Implikasi Manajerial	55
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	56
5.4	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN.....		61
DAFTAR RIWAYAR HIDUP PENULIS.....		117

DAFTAR TABEL

1.1	Ranking Kunjungan Restoran Cepat Saji Di Indonesia	4
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
3.1	Definisi Operasional (DOV).....	30
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	39
4.3	Profil Responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi Yang Pernah Membeli KFC....	40
4.4	Hasil Uji Validitas.....	41
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.6	Hasil Uji Normalitas (Histogram).....	45
4.7	Hasil Uji Normalitas (Normal P-P Plot Of Regresion Standarized Residual)....	46
4.8	Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	47
4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted (R^2)	48
4.10	Hasil Uji Persamaan Rgresi Sederhana.....	49
4.11	Hasil Uji Anova	51
4.12	Hasil Uji Tabel t.....	52

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kepuasan/ Ketidakpuasan Sebagai Proses Pembandingnya.....	16
2.1	Enam Representasi Dari Hubungan Kepuasan Dan Loyalitas.....	18
2.3	Kerangka Teoritis.....	25
2.4	Kerangka Pemikiran.....	26
2.5	Model Penelitian	27

