

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas di cafe goldstar 360 Bandung. Jenis penelitian ini menggunakan causal explanatory, dengan populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah pelanggan Café Goldstar 360 di Kota Bandung. Pengumpulan data dengan metode survei menggunakan instrumen kuesioner. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* berjumlah 330 responden yang pernah mengunjungi cafe Goldstar 360 Bandung, data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan yang mencakup bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Dari hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan kepuasan pelanggan sebesar 72,1% sedangkan sisanya yaitu 27,9% dipengaruhi oleh faktor lain dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40,1% sedangkan sisanya yaitu 59,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

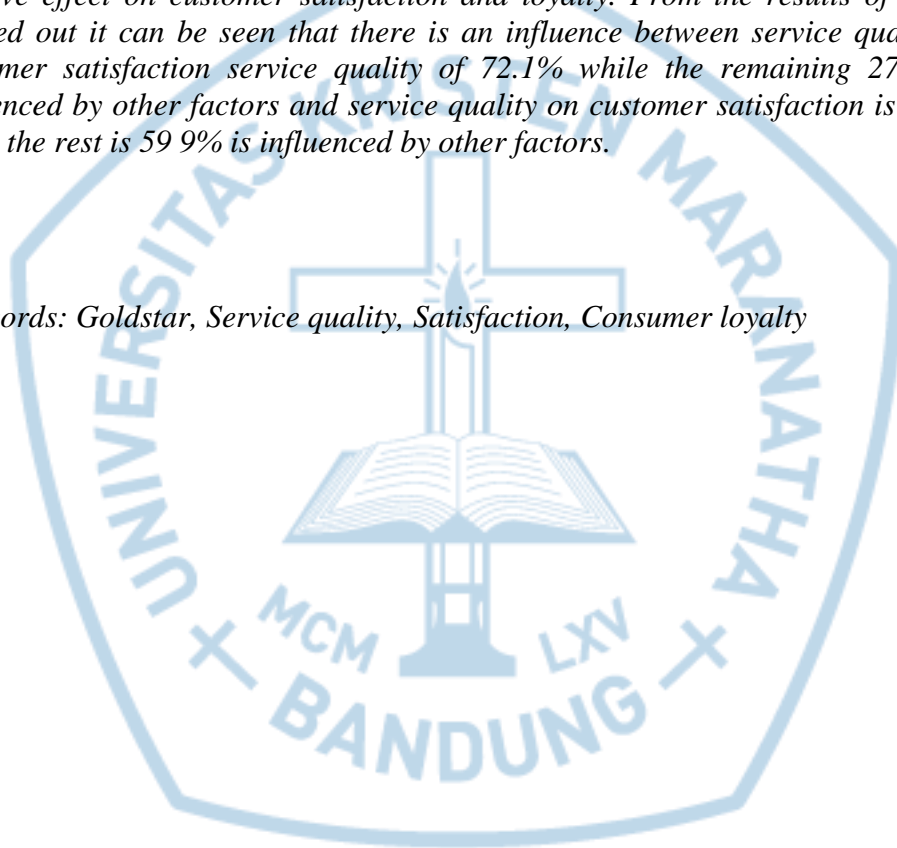
Kata Kunci: Goldstar, Kualitas pelayanan, Kepuasan, Loyalitas konsumen



ABSTRACT

This study aims to test and analyze whether there is an influence of service quality on customer satisfaction and loyalty at the cafe Goldstar 360 Bandung. This type of research uses causal explanatory, with the population taken in this study are customers of Café Goldstar 360 in the city of Bandung. Data collection using survey methods using questionnaire instruments. The sampling technique was purposive sampling totaling 330 respondents who had visited the cafe Goldstar 360 Bandung, the data were analyzed using simple linear regression. The results of this study indicate that in service quality which includes direct evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy (positive), it has a positive effect on customer satisfaction and loyalty. From the results of testing carried out it can be seen that there is an influence between service quality on customer satisfaction service quality of 72.1% while the remaining 27.9% is influenced by other factors and service quality on customer satisfaction is 40.1% while the rest is 59.9% is influenced by other factors.

Keywords: Goldstar, Service quality, Satisfaction, Consumer loyalty



DAFTAR ISI

DRAFT TUGAS AKHIR	i
DRAFT THESIS	ii
LEMBARAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8

2.1.1	Pemasaran	8
2.1.2	Entitas Pemasaran	9
2.1.3	Barang.....	9
2.1.4	Jasa.....	9
2.1.5	Acara.....	10
2.1.6	Pengalaman.....	11
2.1.7	Orang	11
2.1.8	Tempat.....	11
2.1.9	Properti	12
2.1.10	Organisasi.....	12
2.1.11	Informasi	13
2.1.12	Gagasan	13
2.1.13	Kualitas pelayanan.....	13
2.1.14	Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.15	Loyalitas	16
2.2	Riset Empiris	17
2.3	Rerangka Teori.....	20
2.4	Rerangka Pemikiran	21
2.5	Model Penelitian.....	22
2.6	Pengembangan hipotesis.....	22

BAB III..... 24

METODE PENELITIAN 24

3.1	Desain Penelitian	24
3.2.1	Populasi	24
3.2.2	Sampel	24
3.3	Teknik Pengumpulan Sampel	26
3.4	Definisi Operasional Variabel (DOV)	26

3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Uji Instrumen.....	30
3.6.1	Uji Validitas	30
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.7	Uji Asumsi Klasik	31
3.8Uji Analisis Data	32
3.8.1	Regresi.....	32
3.8.2	Uji Hipotesis.....	32
3.8.3	Uji Determinasi	33
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tabel	34
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Tabel	35
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Tabel	35
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	36
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	37
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	38
4.2.1	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 1	38
4.2.2	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 2	39
4.2.3	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 3	40
4.2.4	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 4	41
4.2.5	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 5	42
4.2.6	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 6	43
4.2.7	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 7	44
4.2.8	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 8	45

4.2.9	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 9	46
4.2.10	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 10	47
4.2.11	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 11	48
4.2.12	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 12.....	49
4.2.13	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 13.....	50
4.2.14	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 14.....	51
4.2.15	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 15	52
4.2.16	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 16.....	53
4.2.17	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 17.....	54
4.2.18	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 18.....	55
4.2.19	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 19.....	56
4.2.20	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 20.....	57
4.2.21	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 21	58
4.2.22	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 22.....	59
4.2.23	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 23.....	60
4.2.24	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 24.....	61
4.2.25	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 25.....	62
4.2.26	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 26.....	63
4.2.27	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 27.....	64
4.2.28	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 28.....	65
4.2.29	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 29.....	66
4.2.30	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 30.....	67
4.2.31	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 31	68
4.2.32	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 32.....	69
4.2.33	Frekuensi Pernyataan Kuesioner nomor 33.....	70
4.3	Uji Kecukupan Sampel	71
4.4	Uji Instrumen.....	71
4.4.1	Uji Validitas.....	72

4.4.2	Uji Reliabilitas.....	73
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.5.1	Uji Normalitas	75
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	79
4.6	Pengujian Hipotesis.....	82
4.6.1	Pengujian Hipotesis 1 : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	82
4.6.2	Pengujian Hipotesis 2 : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	83
4.6.3	Ringkasan Hasil Penelitian.....	85
4.7	Uji Determinasi	86
4.8	Pembahasan	87
4.9	Perbandingan Dengan Riset Empiris.....	88
BAB V	89
SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1	Simpulan	89
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	90
5.3	Implikasi Manajerial.....	90
5.4	Saran	91
5.4.1	Peneliti.....	91
5.4.2	Perusahaan	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96
CURRICULUM VITAE	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 1PERKEMBANGAN USAHA RESTORAN/RUMAH MAKAN1 BERSEKALA MENENGAH DAN BESAR, 2008-2011.....	1
Gambar 2.1 Rerangka Teoritis	20
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	22
Gambar 2.3 Model Penelitian	22
Gambar 4.1 Ringkasan Hasil Penelitian	85



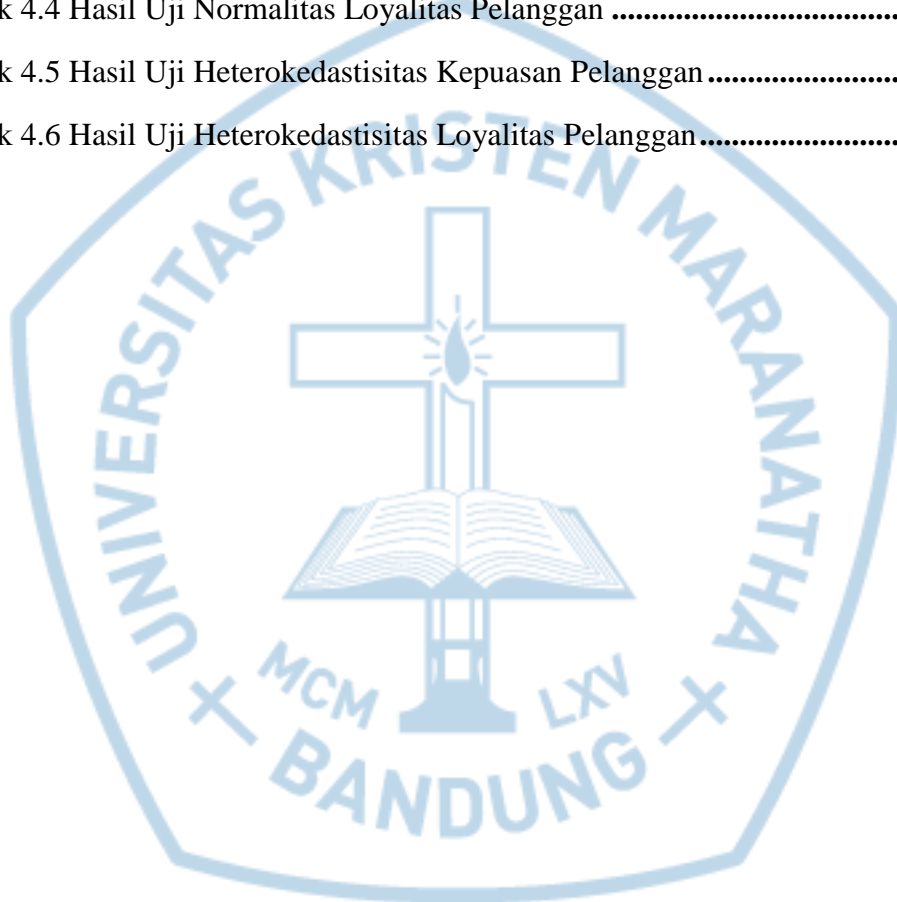
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	37
Tabel 4.6 Frekuensi Item Pernyataan nomor 1	38
Tabel 4.7 Frekuensi Item Pernyataan nomor 2	39
Tabel 4.8 Frekuensi Item Pernyataan nomor 3	40
Tabel 4.9 Frekuensi Item Pernyataan nomor 4	41
Tabel 4.10 Frekuensi Item Pernyataan nomor 5	42
Tabel 4.11 Frekuensi Item Pernyataan nomor 6	43
Tabel 4.12 Frekuensi Item Pernyataan nomor 7	44
Tabel 4.13 Frekuensi Item Pernyataan nomor 8	45
Tabel 4.14 Frekuensi Item Pernyataan nomor 9	46
Tabel 4.15 Frekuensi Item Pernyataan nomor 10	47
Tabel 4.16 Frekuensi Item Pernyataan nomor 11	48
Tabel 4.17 Frekuensi Item Pernyataan nomor 12	49
Tabel 4.18 Frekuensi Item Pernyataan nomor 13	50
Tabel 4.19 Frekuensi Item Pernyataan nomor 14	51
Tabel 4.20 Frekuensi Item Pernyataan nomor 15	52
Tabel 4.21 Frekuensi Item Pernyataan nomor 16	53

Tabel 4.22 Frekuensi Item Pernyataan nomor 17	54
Tabel 4.23 Frekuensi Item Pernyataan nomor 18	55
Tabel 4.24 Frekuensi Item Pernyataan nomor 19	56
Tabel 4.25 Frekuensi Item Pernyataan nomor 20	57
Tabel 4.26 Frekuensi Item Pernyataan nomor 21	58
Tabel 4.27 Frekuensi Item Pernyataan nomor 22	59
Tabel 4.28 Frekuensi Item Pernyataan nomor 23	60
Tabel 4.29 Frekuensi Item Pernyataan nomor 24	61
Tabel 4.30 Frekuensi Item Pernyataan nomor 25	62
Tabel 4.31 Frekuensi Item Pernyataan nomor 26	63
Tabel 4.32 Frekuensi Item Pernyataan nomor 27	64
Tabel 4.33 Frekuensi Item Pernyataan nomor 28	65
Tabel 4.34 Frekuensi Item Pernyataan nomor 29	66
Tabel 4.35 Frekuensi Item Pernyataan nomor 30	67
Tabel 4.36 Frekuensi Item Pernyataan nomor 31	68
Tabel 4.37 Frekuensi Item Pernyataan nomor 32	69
Tabel 4.38 Frekuensi Item Pernyataan nomor 33	70
Tabel 4.39 Hasil Uji Kecukupan Sampel.....	71
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas : Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas : Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas : Loyalitas Pelanggan	75
Tabel 4.44 Uji hipotesis 1	82
Tabel 4.45 Hasil Uji Hipotesis 2.....	83
Tabel 4.46 Koefisien Determinasi Adjusted (R^2) Variabel Kepuasan Pelanggan	86
Tabel 4.47 Koefisien Determinasi Adjusted (R^2) Variabel Loyalitas Pelanggan	87

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan.....	76
Grafik 4.2 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan.....	77
Grafik 4.3 Hasil Uji Normalitas Loyalitas Pelanggan	78
Grafik 4.4 Hasil Uji Normalitas Loyalitas Pelanggan	79
Grafik 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas Kepuasan Pelanggan.....	80
Grafik 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas Loyalitas Pelanggan.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran B	Gambar Umum Responden.....	102
Lampiran C	Analisis Statistik Deskriptif.....	104
Lampiran D	Uji Kecukupan Sampel.....	113
Lampiran E	Hasil Uji Instrumen.....	114
Lampiran F	Uji Asumsi Klasik.....	116
Lampiran G	Pengujian Hipotesis.....	119
Lampiran H	Uji Determinan.....	120

