

ABSTRACT

Eating is the main necessity for people, marketers see this as a business opportunity. Concomitant with the changing lifestyle of urban communities increasingly dynamic, a restaurant is required to provide meals and comfort ambience of the restaurant itself. Service quality being taken into account in recent times as consumers are getting smarter in choosing a restaurant to suit his wishes. Companies compete to provide the best service quality in order then to create Customer Loyalty. Pizza Hut is one of the fast food restaurants that provide services. This study aims to determine the effect of Service Quality (X1) to Customer Loyalty (Y1) at Pizza Hut Istana Plaza Bandung. The samples were taken by the amount of respondents are 100, by using the sampling method nonprobability sampling with purposive sampling technique. The method of analysis used SPSS 16, after processing, obtained regression equation, $Y = 1.768 + 0.547X$. Figures R Square of 0.148 indicates that the effect of Service Quality on Customer Loyalty 14.8 %, while the remaining 85.2 % is influenced by other factors not discussed by the authors.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty and Data Analysis

ABSTRAK

Kebutuhan manusia akan pangan menjadi kebutuhan yang utama, para pengusaha melihat hal ini sebagai peluang berbisnis. Seiring dengan berubahnya gaya hidup masyarakat perkotaan yang semakin dinamis, sebuah restoran dituntut untuk menyediakan makan dan kenyamanan suasana restoran itu sendiri. Kualitas layanan menjadi hal yang diperhitungkan belakangan ini karena konsumen sudah semakin pintar dalam memilih restoran yang sesuai dengan keinginannya. Perusahaan berlomba-lomba memberikan Kualitas Pelayanan yang terbaik demi menciptakan Loyalitas Pelanggan. Pizza Hut merupakan salah satu restoran cepat saji yang memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_1) di Pizza Hut Istana Plaza Bandung. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan menggunakan metode penarikan sampel *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linear sederhana. Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas, diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut, $Y = 1,768 + 0,547X$. Angka R Square sebesar 0,148 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh sebesar 14,8% terhadap Loyalitas Pelanggan, sedangkan sisanya 85,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas oleh penulis.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan dan Analisis Data

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN

PENGEMBAHAN HIPOTESIS 6

2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3 Jasa	11
2.1.4 Kualitas Layanan.....	14
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.6 Riset Empiris.....	21
2.2 Rerangka Teoritis.....	28
2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
2.5 Model Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN 31

3.1 Objek Penelitian.....	31
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
3.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Pizza Hut	32
3.1.3 Struktur Organisasi Pizza Hut.....	34
3.1.4 Logo Perusahaan	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3 Jenis Penelitian.....	36
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
3.5 Populasi dan Sampel	39

3.5.1	Populasi	39
3.5.2	Sampel	39
3.6	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.7	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7.1	Data Primer	41
3.7.2	Data Sekunder	42
3.8	Metode Analisa Data	43
3.8.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.8.1.1	Uji Validitas	43
3.8.1.2	Uji Reliabilitas	45
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.8.2.1	Uji Normalitas	45
3.8.2.2	Uji Heteroskedastisitas	47
3.8.3	Uji Regresi Linear Sederhana	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Karakteristik Responden	49
4.2	Hasil Tanggapan Responden	52
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 1	52
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 2	53
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 3	54
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 4	55
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 5	56
4.2.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 6	57

4.2.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 7	58
4.2.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 8	59
4.2.9	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 9	60
4.2.10	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 10	61
4.2.11	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 11	62
4.2.12	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 12	63
4.2.13	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 13	64
4.2.14	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 14	65
4.2.15	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 15	66
4.2.16	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 16	67
4.2.17	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 1.....	68
4.2.18	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 2.....	69
4.2.19	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 3.....	70
4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
4.3.1	Uji Validitas	71
4.3.2	Uji Reliabilitas	75
4.4	Uji Normalitas	77
4.5	Uji Heteroskedastisitas	78
4.6	Uji Regresi Linear Sederhana	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran.....	84
5.3	Batasan Penelitian	85

DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	173

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Rerangka Teoritis 28
Gambar 2	Rerangka Pemikiran 29
Gambar 3	Model Penelitian 30
Gambar 4	Struktur Organisasi Pizza Hut..... 34
Gambar 5	Logo Lama Pizza Hut..... 35
Gambar 6	Logo Pizza Hut di Seluruh Dunia, Kecuali Asia Tenggara dan Eropa, digunakan Hingga 2008 35
Gambar 7	Logo Pizza Hut Versi Asia Tenggara dan Eropa, digunakan di Indonesia Mulai Bulan Juni 2008 35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Riset Empiris	21
Tabel II Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	37
Tabel III Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel IV Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel VI Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Tepat Waktu.....	52
Tabel VII Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan.....	53
Tabel VIII Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Memberikan Pelayanan Sesuai yang Dijanjikan	54
Tabel IX Kecepatan Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Dalam Merespon Permintaan Pelanggan.....	55
Tabel X Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Menawarkan Bantuan Kepada Setiap Pelanggan.....	56
Tabel XI Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Dapat Menangani Setiap Keluhan dengan Cepat dan Tepat	57
Tabel XII Informasi yang Diberikan Para Karyawan Selalu Tepat	

	dan <i>Up to Date</i>	58
Tabel XIII	Pengetahuan Karyawan Luas dan Tepat	59
Tabel XIV	<i>Personality</i> Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Sangat Memadai.....	60
Tabel XV	Kinerja Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Meyakinkan	61
Tabel XVI	Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Membantu dengan Tulus	62
Tabel XVII	Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Berkomunikasi dengan Baik.....	63
Tabel XVIII	Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Mengetahui Keinginan Pelanggan	64
Tabel XIX	Tata Letak/ Ruangan di Pizza Hut Istana Plaza Rapih dan Nyaman	65
Tabel XX	Tampilan Luar dan Dalam Pizza Hut Istana Plaza Menarik.....	66
Tabel XXI	Penampilan Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Rapih dan Menarik	67
Tabel XXII	Akan Kembali Melakukan Pembelian Ulang di Pizza Hut	

	Istana Plaza.....	68
Tabel XXIII	Akan Tetap Memilih Pizza Hut Istana Plaza Sebagai Jasa Penyedia Makanan dan Minuman.....	69
Tabel XXIV	Akan Merekomendasikan Pizza Hut Istana Plaza Kepada Teman-teman.....	70
Tabel XXV	Hasil Uji Validitas dengan Metoda CFA	74
Tabel XXVI	Hasil Uji Reliabilitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Data Penelitian
- Lampiran B Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran C Uji Validitas
- Lampiran D Uji Reliabilitas Kuaitas Layanan
- Lampiran E Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran F Uji Normalitas
- Lampiran G Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran H Uji Regresi Linear Berganda