

ABSTRAK

Persaingan saat ini semakin gencar dilakukan oleh banyak perusahaan baik perusahaan lama maupun perusahaan baru agar tetap bertahan. Perusahaan harus memiliki daya saing yang tinggi dan keunggulan kompetitif guna memuaskan pelanggan. Tujuan akhir dari semua strategi yang dilakukan perusahaan adalah untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang dapat dicapai dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik. Loyalitas adalah sesuatu yang berharga yang sulit untuk didapatkan perusahaan apabila tidak dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis ingin menganalisis mengenai ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penulis mengambil judul untuk penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bioskop Ciwalk XXI Bandung.” Penulis menggunakan metode survei dengan analisis regresi sederhana. Sebelum pengujian hipotesa, penulis melakukan beberapa uji pendahuluan yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas. Penelitian ini menggunakan sample secara *non probability sampling*. Dari hasil pengujian hipotesis yang diperoleh menggunakan metode regresi sederhana diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang signifikan. Hasil *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 18,9%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	11
2.4 Pengertian Pelayanan.....	13
2.4.1 Karakteristik Pelayanan.....	14
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.5.2 Pendekatan Pelayanan Berkualitas.....	17
2.5.3 Model Kualitas Pelayanan.....	19
2.5.4 Gambar Model Kualitas Pelayanan.....	21
2.5.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	21
2.5.6 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	22
2.5.7 Harapan / Ekspetasi Pelanggan.....	22

2.6	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	27
2.6.1	Karakteristik Pelanggan yang loyal.....	27
2.6.2	Keuntungan dari pelanggan yang loyal.....	28
2.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan..	28
2.8	Kerangka Pemikiran.....	30
2.9	Gambar Paradigma Pemikiran pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas pelanggan.....	33
2.10	Pengembangan Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian.....	35
3.1.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.2	Variabel Penelitian.....	36
3.2.1	Variabel Penelitian.....	36
3.2.2	Operasional Variabel.....	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1	Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.3.2	Jumlah Sampel.....	40
3.3.3	Teknik Pengumpulan data.....	41
3.3.4	Tabel Kuosioner.....	41
3.3.5	Uji Validitas.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum perusahaan.....	47
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
4.1.2	Lokasi Perusahaan.....	48
4.1.3	Struktur Organisasi.....	48
4.2	Karakteristik Reponden.....	50
4.2.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin..	50
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50

4.2.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.2.4	Karakteristik Reponden berdasarkan Penggunaan jasa Bioskop Ciwalk XXI.....	52
4.3	Pengujian Hipotesis.....	52
4.3.1	Hasil Pengujian Hipotesis.....	53
4.4	Tabel Anova.....	53
4.5	Tabel Adjusted R Square.....	54
4.6	Pembahasan.....	55

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	62
5.2	Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2	Tabel Kuosioner.....	41
Tabel 3.3	Tabel Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel3.4	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin..	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	51
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir.	51
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan jasa BioskopCiwalkXXI.....	52
Tabel 4.5	ANOVA (b).....	54
Tabel 4.6	Hasil Adjusted R.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5.4 Model Kualitas Pelayanan.....	21
Gambar 2.9 Paradigma Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
Gambar 4.1 Model Penelitian.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuosioner
- Lampiran 2. Hasil Perhitungan Sampel
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Metode Analisis Regresi Sederhana