

ABSTRAK

Bisnis restoran atau rumah makan mulai berkembang pesat beberapa tahun belakangan ini. Bisnis makanan ini mulai menjamur dari bisnis makanan berskala kecil, menengah sampai berskala besar. Terdapat tiga faktor kunci keberhasilan sebuah restoran yakni, pangsa pasar, karakter pelanggan, dan daya beli masyarakat. Selain itu juga perlu diperhatikan pola pelanggan, pada zaman sekarang ini pola pelanggan bukan saja berorientasi pada harga tetapi juga pada kualitas yang ditawarkan oleh suatu restoran.

Penelitian ini dilakukan di Restoran Bakmi Golek yang berada di daerah Lippo Cikarang. Penelitian ini menggunakan 100 orang responden, yang merupakan pelanggan Restoran Bakmi Golek Lippo Cikarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *applied research* yang menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Metoda pengumpulan data yang akan diolah adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagi dalam tiga bagian pertanyaan; (1) profil mengenai responden seperti : usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, pendapatan per bulan, banyaknya kunjungan, dan sumber informasi mengenai keberadaan Restoran Bakmi Golek, (2) pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yang dibagi berdasarkan dimensi-dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan, (3) pertanyaan mengenai variabel loyalitas pelanggan. Selain itu, penulis juga mengumpulkan data sekunder dari literatur teoritis, wawancara dengan pengelola restoran serta pengamatan langsung ke Restoran Bakmi Golek Lippo Cikarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Subvariabel pada kualitas pelayanan yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan antara lain adalah subvariabel *tangible*. Oleh karena itu agar Restoran Bakmi Golek ini terus diminati oleh pelanggannya, restoran ini harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama pada subvariabel *tangible*.

Kata-kata kunci : Kualitas pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran	4
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.7 Sistematik Bahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Jasa	9
2.1.1 Pengertian Jasa	9
2.1.2 Karakteristik Jasa	10
2.1.3 Klasifikasi Jasa	14
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	18
2.2.1 Pengertian Kualitas	19

2.2.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.3	Dimensi Kualitas Jasa	23
2.2.4	Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	24
2.3	Loyalitas Pelanggan	27
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	28
2.3.2	Ciri-Ciri Pelanggan yang Loyal	29
2.3.3	Jenis – Jenis Loyalitas.....	30
2.3.4	Menumbuhkan Pelanggan Menjadi Pelanggan yang Loyal	32
2.3.5	Membangun Loyalitas Pelanggan	35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	36
3.1.1	Latar Belakang dan Sejarah Perusahaan	36
3.1.2	Produk yang Ditawarkan	38
3.1.3	Struktur Organisasi	40
3.2	Metode Penelitian	42
3.2.1	Metode yang Digunakan	42
3.2.2	Jenis dan Sumber Data	43
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.4	Metode Pengumpulan Populasi dan Sampel	45
3.2.5	Operasionalisasi Variabel	45
3.2.6	Teknik Pengolahan Data	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN MASALAH

4.1 Pelaksanaan Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	
di Restoran Bakmi Golek	53
4.1.1 <i>Reliability</i>	53
4.1.2 <i>Responsiveness</i>	54
4.1.3 <i>Assurance</i>	54
4.1.4 <i>Emphaty</i>	56
4.1.5 <i>Tangible</i>	56
4.2 Profil Responden	57
4.3 Pengujian Data	64
4.3.1 Uji Validitas	64
4.3.2 Uji Reliabilitas	66
4.4 Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	
Loyalitas Pelanggan	70
4.5 Analisis Tingkat Loyalitas Pelanggan Dalam Dimensi –	
Dimensi Kualitas Pelayanan.	73
4.5.1 <i>Reliability</i>	73
4.5.2 <i>Responsiveness</i>	74
4.5.3 <i>Assurance</i>	75
4.5.4 <i>Emphaty</i>	76
4.5.5 <i>Tangible</i>	77
4.5.6 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas	
Pelanggan Secara Keseluruhan	78

4.6 Analisis Pengaruh Subvariabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Melihat Hasil Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial	79
4.6.1 <i>Reliability</i>	79
4.6.2 <i>Responsiveness</i>	80
4.6.3 <i>Assurance</i>	81
4.6.4 <i>Emphaty</i>	82
4.6.5 <i>Tangible</i>	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 <i>Model of The Perceived Service Quality.</i>	21
Gambar 2.2 Analisis Kesenjangan	25
Gambar 2.3 Jenis – Jenis Loyalitas	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Restoran Bakmi Golek Lippo Cikarang	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen	13
Tabel 3.1. Menu Makanan	38
Tabel 3.2 Menu Minuman dan Makanan Penutup	39
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel X : Kualitas Pelayanan	46
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Y : Loyalitas Pelanggan	48
Tabel. 3.5 Pemberian Bobot Menurut Skala Likert	49
Tabel. 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	61
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan Ke Restoran Bakmi Golek	62
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Restoran Bakmi Golek Lippo Cikarang	63
Tabel 4.8 Analisis Validitas Akhir	64
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas X_1 (<i>Reliability</i>)	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas X_2 (<i>Responsiveness</i>)	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas X_3 (<i>Assurance</i>)	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas X_4 (<i>Emphaty</i>)	68

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas X_5 (<i>Tangibles</i>)	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Y (Loyalitas Pelanggan)	69
Tabel 4.15 Tabel Regresi Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.16 Tabel Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Subvariabel <i>Relibility</i>	73
Tabel 4.18 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Subvariabel <i>Responsiveness</i>	74
Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Subvariabel <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.20 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Subvariabel <i>Emphaty</i>	76
Tabel 4.21 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Subvariabel <i>Tangibles</i>	77
Tabel 4.22 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Foto – Foto Restoran Bakmi Golek Lippo Cikarang