



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/PT/S/X/2019

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan di The Larder at 55 Bandung**

Skripsi

Oleh

Irsyad Fauzi

2015320050

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/PT/S/X/2019

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan di The Larder at 55 Bandung

Skripsi

Oleh

Irsyad Fauzi

2015320050

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



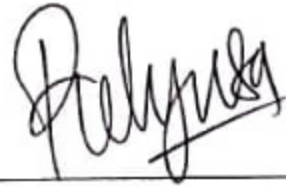
Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Irsyad Fauzi
Nomor Pokok : 2015320050
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Larder at 55 Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 6 Januari 2020
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.S.E

: 

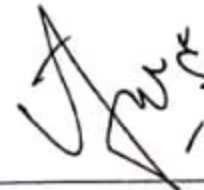
Sekretaris

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

: 

Anggota

Albert Mangapul Parulian
Lumban Tobing, S.T., M.AB

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Irsyad Fauzi

NPM : 2015320050

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan di The Larder at 55 Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Desember 2019

Irsyad Fauzi

ABSTRAK

Nama : Irsyad Fauzi

NPM : 2015320050

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di The Larder
at 55 Bandung

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat disebabkan karena pelaku bisnis yang bermunculan pada berbagai industri. Bisnis yang perkembangannya cukup cepat adalah bisnis kuliner. Menurut data Badan Pusat Statistik (2018), pertumbuhan konsumsi restoran dan café di Indonesia yang meningkat pada 2018 tercatat 5,47 persen dan 5,39 persen pada tahun 2017. Dengan meningkatnya konsumsi masyarakat kepada restoran dan café di Indonesia selaras dengan pertumbuhan jumlah restoran dan cafe di Kota Bandung. Salah satu restoran dan café di Kota Bandung yaitu The Larder at 55 Bandung menawarkan pelayanan yang baik dimata konsumennya, dampak dari pelayanan yang baik/kualitas pelayanan tersebut adalah dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Dengan adanya pemenuhan harapan yang dimiliki pelanggan akan berdampak terhadap loyalitas pelanggan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di The Larder at 55 Bandung dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di The Larder at 55 Bandung.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian eksplanatori dan Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Data diperoleh dipelajari dan ditarik kesimpulannya oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di The Larder at 55 memiliki tingkat hubungan yang sedang dengan nilai koefisien korelasi 0,575. Berdasarkan kesimpulan penelitian terdapat 3 pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan dengan peringkat tertinggi yang harus dijaga, dan terdapat 3 pernyataan dengan peringkat terendah terkait kualitas pelayanan yang harus diperbaiki agar The Larder at 55 dapat berkembang lebih baik sehingga berdampak terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Name : Irsyad Fauzi

NPM : 2015320050

Title : The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at The Larder
at 55 Bandung

Nowadays business competition is getting tougher due to business challenges that have arisen in various industries. A business that is developing quite quickly is culinary business. According to a data from the BPS-Statistics Indonesia (2018), the growth in consumption of restaurants and cafes in Indonesia which increased in 2018 received 5.47 percent and 5.39 percent in 2017. By increasing public consumption of restaurants and cafes in Indonesia in line with the growth in the number of restaurants and cafes in the city of Bandung. One of the restaurants and cafes in the city of Bandung, The Larder at 55 Bandung offers good service in the perspective of their consumers, the convenience of good service / quality of service can provide satisfaction to consumers. With the fulfillment of expectations owned by customers show will have an impact on customer loyalty.

The purpose of this study was to measure the quality of service to customer loyalty at The Larder at 55 Bandung and evaluate the quality of service to customer loyalty at The Larder at 55 Bandung.

The type of research the writer used is explanatory research, and the research method used is a survey method. The data obtained were studied and the conclusions drawn by writer by distributing questionnaires and interviews to 100 respondents.

The results of this research indicate that the quality of service with customer loyalty at The Larder at 55 has a moderate level of relationship with a correlation coefficient of 0.575. Based on the research conclusions, there are 3 statements related to service quality variables with the highest rank that must be maintained, and there are 3 statements with the lowest ranks related to service quality that must be improved so that The Larder at 55 can improve better with the result that has an impact on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Larder at 55 Bandung”. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh status kesarjanaan (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis dalam menempuh perkuliahan, melakukan penelitian, dan menyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan motivasi banyak pihak sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan segala hormat mengucapkan terima kasih kepada

1. Allah SWT yang selalu memberikan perlindungan dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Orang Tua penulis, Gunawan Haryono dan Dini Ediana yang tiada hentinya selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam segala keadaan
3. Seluruh Kakak penulis, Wandy Permana, Finka Meirissa, Firman Indrayana, dan Rima Mutiara yang tiada hentinya memberikan panduan, motivasi, dan doa
4. Seluruh keponakan penulis, Dhafir, Devandra, Gavin, dan Fabian yang selalu menghibur dan menemani penulis
5. Seluruh sanak saudara penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan
6. James Rianto Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan

arahan, masukan, dan motivasi untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi

7. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
8. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
9. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Universitas Katolik Parahyangan
10. Diki Permana Sidik selaku Leader The Larder at 55 dan seluruh pegawai yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan izin kepada penulis untuk membantu menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi
11. Adirahman, Farrel, Luqman, dan Yusendra selaku sahabat penulis yang selalu memberikan arahan, petunjuk, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi
12. Aghan, Aziiz, Gani, Kibar, Rafinuur, dan William selaku sahabat yang selalu menemani, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah penulis selama perkuliahan
13. Annissa, Nadelia, Rachmaditta, dan Sarah selaku sahabat penulis yang selalu menemani dan memberikan motivasi dengan sudut pandang lain kepada penulis
14. Aloysius, Bimo Wicaksono, Fadil, Fathur, Giovanni, Moza, Redzki, dan Yasmin selaku sahabat penulis yang selalu menemani selama perkuliahan dan memberikan informasi kepada penulis mengenai lingkungan kampus dan teman seperjuangan dalam menempuh penyusunan skripsi

15. Seluruh teman-teman Visnis yang selalu menemani dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan
16. Seluruh teman-teman Manajemen UNPAR 2015 yang seringkali menemani penulis di lingkungan kampus
17. Seluruh tim dan teman-teman Kanoko Coffee yang menjadi tempat bagi penulis untuk menyusun skripsi
18. Seluruh teman-teman anak bimbing Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M. yang membantu penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi
19. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis dan FISIP UNPAR yang telah memberikan kenangan dan memotivasi penulis dalam perkuliahan
20. Seluruh teman dan pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu, mendoakan, dan memberikan dukungan kepada penulis

Semoga Allah SWT membalas dan melimpahkan karunia atas kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi karya tulis yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi yang membacanya.

Bandung, 13 Desember 2019

Irsyad Fauzi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB 2 KERANGKA TEORI	8
2.1. Manajemen Pemasaran	8
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.3. Loyalitas Pelanggan.....	11
2.3.1. Faktor Loyalitas Pelanggan	12
2.4. Penelitian Terdahulu	14
2.5. Hipotesis Penelitian	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Metode Penelitian	19
3.3. Model Penelitian	20

3.4. Variabel Penelitian	20
3.5. Operasionalisasi Variabel	21
3.6. Populasi dan Sampel	26
3.6.1. Populasi	26
3.6.2. Sampel	26
3.7. Teknik Pengumpulan Data	27
3.8. Teknik Analisa Data	28
3.8.1. Skala Pengukuran	28
3.8.2. Uji Validitas.....	29
3.8.3. Uji Reliabilitas.....	30
3.8.4. Uji Normalitas	31
3.8.5. Uji Heteroskedastisitas	31
3.8.6. Analisis Regresi Sederhana	32
3.8.7. Analisis Korelasi.....	33
3.8.8. Koefisien Determinasi	34
3.8.9. Uji Hipotesis	34
BAB 4 OBJEK PENELITIAN	36
4.1. Sejarah Perusahaan.....	36
4.2. Profil Perusahaan	37
4.3. Struktur Organisasi.....	37
4.4. Uraian Tugas.....	38
4.5. Gambar	41
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
5.1.1. Uji Validitas.....	43

5.1.2. Uji Reliabilitas	45
5.2. Analisis Deskriptif	46
5.2.1. Data diri responden.....	48
5.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	52
5.2.3. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	92
5.3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	104
5.3.1. Uji Normalitas	104
5.3.2. Uji Heteroskedastisitas	106
5.3.3. Analisis Regresi Sederhana	108
5.3.4. Analisis Korelasi.....	110
5.3.5. Koefisien Determinasi	111
5.3.6. Uji Hipotesis	112
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	114
6.1. Kesimpulan.....	114
6.1.1. Perhitungan Statistik.....	114
6.1.2. Tanggapan Responden.....	115
6.2. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4.2 Tampak Depan The Larder at 55.....	41
Gambar 4.3 Ruang Non Smoking Lantai 1 & 2 The Larder at 55	41
Gambar 4.4 Ruang Smoking Lantai 1 & 2 The Larder at 55	42
Gambar 5.1 Garis Kontinum Dimensi Tangibles.....	59
Gambar 5.2 Garis Kontinum Dimensi Emphaty	64
Gambar 5.3 Garis Kontinum Dimensi Reliability.....	72
Gambar 5.4 Garis Kontinum Dimensi Assurance.....	80
Gambar 5.5 Garis Kontinum Dimensi Responsiveness	85
Gambar 5.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	91
Gambar 5.7 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan.....	103
Gambar 5.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	105
Gambar 5.9 Uji Normalitas P-P Plot.....	106
Gambar 5.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glesjer.....	107
Gambar 5.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot.....	108
Gambar 5.12 Hasil Analisis Regresi Sederhana	109
Gambar 5.13 Hasil Analisis Korelasi.....	110
Gambar 5.14 Hasil Koefisien Determinasi	111
Gambar 5.15 Hasil Uji-t.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alasan Mengunjungi The Larder at 55 Bandung.....	2
Tabel 1.2 Dalam 6 bulan terakhir, berapa kali anda telah mengunjungi The Larder at 55 Bandung?.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	22
Tabel 3.2 Tabel Skala Ordinal	29
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	33
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 5.3 Tabel Rentang Interval.....	48
Tabel 5.4 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 5.5 Tabel Profil Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 5.6 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 5.7 Tabel Responden Berdasarkan Pendapatan	51
Tabel 5.8 Tabel Kriteria Interval.....	52
Tabel 5.9 Kondisi Bangunan Yang Baik Dan Terawat.....	53
Tabel 5.10 Kondisi Ruang Yang Nyaman Dan Dekorasi Yang Menarik	54
Tabel 5.11 Kebersihan yang baik pada ruangan	55
Tabel 5.12 Pelayan The Larder at 55 Berpenampilan Bersih dan Rapih.....	56
Tabel 5.13 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Tangibles.....	57

Tabel 5.14 Pelayan The Larder at 55 Selalu Menanyakan Permintaan/Kebutuhan Pelanggan	60
Tabel 5.15 Pelayan Memperlakukan Pelanggan Dengan Ramah	61
Tabel 5.16 Pelayan Selalu Bersikap Sopan.....	62
Tabel 5.17 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Emphaty	63
Tabel 5.18 Pelayan Mampu Menjelaskan Produk Yang Dijual.....	65
Tabel 5.19 Pelayan Menyajikan Makanan Dan Minuman Sesuai Dengan Pesanan	66
Tabel 5.20 Pelayan Terampil Dalam Mengolah Makanan Dan Minuman Yang Disajikan	67
Tabel 5.21 The Larder at 55 Memiliki Jam Operasional Yang Konsisten (Weekday 07.00-22.00) (Weekend 07.00-23.00)	68
Tabel 5.22 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Reliability	70
Tabel 5.23 Kualitas Makanan Dan Minuman Yang Diberikan Aman Untuk Dikonsumsi	73
Tabel 5.24 Keamanan Transaksi Pada The Larder at 55	74
Tabel 5.25 Menu Yang Ditawarkan Selalu Tersedia Setiap Pelanggan Akan Memesan	75
Tabel 5.26 Menu Yang Tidak Sesuai Pesanan Boleh Diganti	77
Tabel 5.27 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Assurance.....	78
Tabel 5.28 Pelayan Cepat Dalam Menanggapi Permintaan Konsumen	81
Tabel 5.29 Pelayan Cepat Dalam Menyelesaikan Keluhan Konsumen.....	82

Tabel 5.30 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Responsiveness	83
Tabel 5.31 Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	86
Tabel 5.32 Peringkat Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel 5.33 Tabel Rentang Interval.....	92
Tabel 5.34 Saya Puas Akan Pelayanan The Larder At 55	93
Tabel 5.35 Akan Datang Kembali dan Membeli Ke The Larder at 55	94
Tabel 5.36 Akan Menyatakan Hal-Hal Positif Kepada Teman/Orang Lain Mengenai Menu dan Pelayanan The Larder at 55	95
Tabel 5.37 Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain Mengenai Makanan Atau Minuman The Larder at 55	96
Tabel 5.38 Tidak Memiliki Keinginan Untuk Pindah Ke Café/Restoran Lain Yang Sejenis	98
Tabel 5.39 Tabel Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	99
Tabel 5.40 Tabel Peringkat Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	101
Tabel 5.41 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 2 Tabel Data Hasil Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 3 Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	133

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat disebabkan karena pelaku bisnis yang bermunculan pada berbagai industri. Bisnis yang perkembangannya cukup cepat adalah bisnis kuliner. Menurut Menteri perindustrian Airlangga Hartanto, pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia terus meningkat yaitu 10,7 persen pada kuartal 3 2018 dan 8,67 persen pada kuartal 2 2018.

Menurut data Badan Pusat Statistik (2018), pertumbuhan konsumsi restoran dan café di Indonesia yang meningkat pada 2018 tercatat 5,47 persen dan 5,39 persen pada tahun 2017. Tren tersebut terjadi karena berubahnya perilaku konsumsi masyarakat Indonesia dalam mengonsumsi makanan dan minuman, yang awalnya mengonsumsi makanan rumahan menjadi membeli makanan di restoran atau café. Selain itu dijadikan sebagai tempat untuk melakukan pertemuan (meeting), belajar, dan sarana refreshing bersama keluarga maupun teman.

Dengan meningkatnya konsumsi masyarakat kepada restoran dan café di Indonesia selaras dengan pertumbuhan jumlah restoran dan café di kota Bandung. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung, jumlah restoran dan café di Kota Bandung pun meningkat pada tahun 2015 dan 2016 sebesar 759 dan 795.

Salah satu restoran dan café di Kota Bandung yaitu The Larder at 55 Bandung menawarkan pelayanan yang baik dimata konsumennya, dampak dari pelayanan

yang baik/kualitas pelayanan tersebut adalah dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen, dikarenakan Kualitas Pelayanan mengasumsikan bahwa perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan menentukan kualitas. Jika kualitas yang dirasakan ini memenuhi harapan, maka pelanggan puas (Alnsour, Abu, & Alzyadat, 2014). Keunggulan layanan yang ditawarkan oleh suatu organisasi bergantung pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan bukan pada persepsi organisasi terhadap layanan yang ditawarkan (Dika & Sugiharto, 2018). Dengan adanya pemenuhan harapan yang dimiliki pelanggan akan berdampak terhadap loyalitas pelanggan tersebut.

Maka dari itu penulis melakukan kuesioner pra-penelitian untuk mengetahui keunggulan dari kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh The Larder at 55 Bandung dengan cara memberikan kuesioner pra-penelitian kepada 50 responden yaitu pelanggan The Larder at 55 Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.1 Alasan Mengunjungi The Larder at 55 Bandung

No	Alasan	Jawaban	Persentase (%)
1	Tempat yang nyaman	30	60%
2	Makanan / Minuman yang dipesan sesuai dengan yang diberikan kepada konsumen	12	24%
3	Pelayanan yang ramah	3	6%

4	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (diskon hari tertentu, dsb)	2	4%
5	Pemahaman karyawan yang baik terhadap menu yang tersedia	2	4%
6	Karyawan sanggup menyelesaikan masalah yang dimiliki konsumen	1	2%
7	Parkiran yang memadai	0	0
8	Karyawan ingin mendengarkan masalah konsumen (meja kotor, ingin pindah meja, dsb)	0	0
9	Pemahaman karyawan tentang lingkungan The Larder at 55 Bandung (Toilet, Mushola, Dsb)	0	0
10	Karyawan cepat memberikan respon dalam menyelesaikan masalah konsumen	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner pra-penelitian pertanyaan alasan mengunjungi The Larder at 55 Bandung, menunjukkan bahwa The Larder at 55 Bandung memiliki keunggulan dalam kualitas pelayanannya menurut responden yaitu tempat

yang nyaman, kesesuaian makanan/minuman yang dipesan, dan pelayanan yang ramah.

Tempat yang nyaman menjadi alasan pertama dalam kualitas pelayanan yang diberikan The Larder at 55 Bandung di karenakan beberapa hal, pertama yaitu The Larder at 55 Bandung menawarkan dua jenis pilihan ruangan untuk memenuhi keinginan para pelanggannya yaitu ruangan tidak merokok dan ruangan merokok, kedua yaitu The Larder at 55 Bandung memiliki desain interior yang menarik seperti dekorasi tanaman di dalam dan luar ruangan dan tata letak kursi ataupun meja yang baik sehingga tidak membuat suasana ruangan menjadi sempit.

Kesesuaian makanan/minuman yang dipesan menjadi alasan kedua dalam kualitas pelayanan yang diberikan The Larder at 55 Bandung di karenakan beberapa hal, pertama The Larder at 55 Bandung menawarkan berbagai jenis makanan atau minuman dengan rasa yang enak, kedua yaitu The Larder at 55 Bandung memiliki sistem pencatatan yang baik antara cashier dan kitchen dengan menyimpan struk yang berurutan sesuai pesanan sehingga dapat mencegah kesalahan pembuatan pesanan sehingga makanan/minuman yang dipesan dapat sesuai dengan pesanan. Alasan ketiga yaitu The Larder at 55 Bandung memiliki pelayanan yang ramah seperti memberikan sapa kepada pelanggan yang baru masuk kedalam The Larder at 55 Bandung dan menanyakan kebutuhan pelanggan The Larder at 55 Bandung.

Selain itu, dalam kuesioner pra-penelitian ini penulis mencari tahu berapa jumlah kunjungan pelanggan The Larder at 55 Bandung dalam 6 bulan terakhir karena dapat mengetahui seberapa besar tingkat loyal pelanggan terhadap The Larder at 55 Bandung. Berikut tingkat kunjungan pelanggan kepada 50 responden:

Tabel 1.2 Dalam 6 bulan terakhir, berapa kali anda telah mengunjungi The Larder at 55 Bandung?

No	Alasan	Jawaban	Persentase (%)
1	>5 kali	20	40%
2	1-2 kali	12	24%
3	3-4 kali	10	20%
4	2-3 kali	8	16%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner pra-penelitian pertanyaan “Dalam 6 bulan terakhir, berapa kali anda telah mengunjungi The Larder at 55 Bandung?”, menunjukkan bahwa pelanggan The Larder at 55 Bandung memiliki tingkat loyalitas yang cukup baik karena telah mengunjungi The Larder at 55 Bandung lebih dari lima kali dalam jangka waktu 6 bulan terakhir. Hal tersebut disebabkan pelanggan sudah merasa puas, sehingga bersedia melakukan pembelian ulang dengan apa yang ditawarkan The Larder at 55. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di The Larder at 55 Bandung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang diidentifikasi oleh penulis adalah:

- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di The Larder at 55 Bandung.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

- Untuk mengukur dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di The Larder at 55 Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk menjadi evaluasi dalam menjalankan kegiatan bisnisnya pada variabel kualitas pelayanan

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai permasalahan pada penelitian ini, khususnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian berikutnya yang memiliki topik penelitian yang sama sebagai referensi di masa yang akan datang.