



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di
Warung Kopi Imah Babaturan Bandung

Skripsi

Oleh

Rizky Alif Pratama

2013320144

Bandung

2017



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di
Warung Kopi Imah Babaturan Bandung**

Skripsi

Oleh

Rizky Alif Pratama

2013320144

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Rizky Alif Pratama
Nomor Pokok : 2013320144
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 26 Juli 2017
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

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizky Alif Pratama

NPM : 2013320144

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan
di Warung Kopi Imah Babaturan 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, 10 Juli 2017



Rizky Alif Pratama

ABSTRAK

Nama : Rizky Alif Pratama
NPM : 2013320144
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan Bandung

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang digemari oleh pelaku bisnis di Kota Bandung. Permintaan kebutuhan makan dan minum di luar rumah semakin meningkat berkaitan dengan aktivitas masing-masing manusia. Usaha yang dapat dilakukan pebisnis kuliner yakni memberikan kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas dan memutuskan untuk datang kembali ke rumah makan tersebut. Warung Kopi Imah Babaturan merupakan salah satu rumah makan di Kota Bandung yang ingin meningkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Imah Babaturan. Di mana variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan (Y). Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan analisis kuantitatif, menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Warung Kopi Imah Babaturan, dan hasilnya akan diolah sesuai teknik analisis data yang digunakan.

Berdasarkan analisis data statistik yang telah diolah menggunakan *Software SPSS 24.0 for Windows*, diperoleh hasil bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan kedua variabel bersifat reliabel. Pada pengujian hipotesis diperoleh $t_{hitung} (7,402) > t_{tabel} (1,984)$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 35,9 % terhadap variabel loyalitas pelanggan, sedangkan sebanyak 64,1 % yang menjadi sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Diperoleh kesimpulan berdasarkan tabel tanggapan responden bahwa kualitas pelayanan di Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori baik, untuk loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori sangat baik. Dari tabel peringkat dengan pernyataan yang memiliki skor paling rendah, penulis menyarankan kepada pihak Warung Kopi Imah Babaturan agar mewajibkan seluruh karyawan Warung Kopi Imah Babaturan untuk selalu menyambut pelanggan yang datang dengan ucapan selamat datang dan lebih intensif dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan yang lainnya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Name : Rizky Alif Pratama
NPM : 2013320144
Title : *The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at Warung Kopi Imah Babaturan Bandung*

Culinary business is one of the most popular business for business people in Bandung City. The demand of food and beverage needs more increasing associated with activity of each human being. Effort that can be done by culinary businessman is to provide good service quality so the customer feel satisfied and decided to come back to that restaurant. Warung Kopi Imah Babaturan is one of the restaurants in Bandung City who wants to improve their service quality for increase customer loyalty.

This research has a purpose to measure how much the influence of service quality on customer loyalty at Warung Kopi Imah Babaturan. Wherein the independent variable is Service Quality (X) and the dependent variable is Customer Loyalty (Y). The type of this research is explanatory research with quantitative analysis, using survey method by distributing questionnaire to 100 respondents which is the customer of Warung Kopi Imah Babaturan, and the results will be processed according to data analysis techniques used.

Based on the analysis of statistical data that have been processed using SPSS 24.0 for Windows Software, the results obtained that the indicators in this study are valid and both variables are reliable. On hypothesis testing obtained $t_{count} (7,402) > t_{table} (1,984)$, that there is a significant influence between the quality of service to customer loyalty. Service quality variable contributed 35,9 % influence to customer loyalty variable, while the remaining 64.1% is the major contribution of influence given by other factors which is not examined by the author.

Obtained conclusions based on respondents table that service quality in Warung Kopi Imah Babaturan based on the continuum line included in the good category, for customer loyalty at Warung Kopi Imah Babaturan based on continuum line included in very good category. From the ranking table with the lowest score statement, the author suggest toward Warung Kopi Imah Babaturan part to require all employees Warung Kopi Imah Babaturan for always welcome customer who come with a welcome greeting and more intensive in paying attention to other needs of customer.

Keywords: service quality, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat, limpahan rahmat-Nya dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan Bandung”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (Strata 1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan guna mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan berbagai ilmu bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa membantu penulis selama proses perkuliahan.
7. Pihak Warung Kopi Imah Babaturan sebagai objek penelitian dalam skripsi ini. Terima kasih kepada Bapak Mohammad Nurul Hudha dan Ibu Anggia Bonyta atas kesediannya untuk memperbolehkan penulis melakukan penelitian di Warung Kopi Imah Babaturan. Terima kasih juga atas informasi dan pengetahuan yang baik selama penyusunan skripsi ini.
8. Orangtua penulis, Bapak Agus Kurniawan dan Ibu Henni Rochaeni yang tidak pernah lelah memberikan nasehat, motivasi, dukungan, dan bantuan hingga penulis tetap semangat dalam kuliah dan mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman terbaik bagi penulis selama menempuh kuliah di Universitas Katolik Parahyangan: Erick, Vidya, Yoseffane, Rivan, Andre, Adrian, Reinhart, Triadi, Dennys, Michelle, Livenia, Marcella, dan seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan tahun 2013.

10. Sahabat-sahabat masa sekolah di SMA Negeri 2 Bandung: Ghea, Fuad, Luzia, Taushiyyah, Nidia, Meri, Luqman, Risma, Masayu, Junio, dan Reitwi yang selalu menghibur, mendukung, dan menyemangati penulis selama penyusunan skripsi.
11. Seluruh keluarga besar Husein Wangsa Atmadja, terutama sepupu-sepupu yang selalu memberi semangat kepada penulis: Nadia, Nattaya, Rheza, Haekal, Fadila, Rangga, dan Dhafin.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberi kesan yang baik kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, pihak perusahaan, pembaca, dan pihak lain yang membutuhkan, serta untuk menjadi tambahan referensi akademis Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis,

Rizky Alif Pratama

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Objek Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORI	7
2.1 Pemasaran.....	7
2.2 Jasa	8
2.2.1 Karakteristik Khusus Jasa	8
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.4.1 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	11
2.4.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	13
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	14
2.6 Hipotesis Penelitian	16

BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Metode Penelitian.....	17
3.3 Model Penelitian.....	18
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	18
3.4.1 Skala Pengukuran	20
3.5 Populasi dan Sampel.....	22
3.5.1 Populasi	22
3.5.2 Sampel	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	27
3.7.3.1 Uji Normalitas	28
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	28
3.7.4 Analisis Regresi Sederhana	29
3.7.5 Analisis Korelasi	30
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi.....	31
3.7.7 Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV OBJEK PENELITIAN	33
4.1 Sejarah Singkat	33
4.2 Visi dan Misi	36
4.3 Struktur Organisasi.....	36
4.4 Uraian Tugas	37
4.5 Daftar Menu Warung Kopi Imah Babaturan	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
5.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Loyalitas Pelanggan	41
5.1.2 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Loyalitas Pelanggan	43
5.2 Profil Responden	44
5.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45

5.2.2	Profil Responden Berdasarkan Umur	45
5.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
5.2.4	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	47
5.3	Analisis Deskriptif	47
5.3.1	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	48
5.3.1.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Reliabilitas	49
5.3.1.2	Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas	53
5.3.1.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Responsivitas	55
5.3.1.4	Garis Kontinum Dimensi Responsivitas	59
5.3.1.5	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan	61
5.3.1.6	Garis Kontinum Dimensi Jaminan	66
5.3.1.7	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Empati	68
5.3.1.8	Garis Kontinum Dimensi Empati	71
5.3.1.9	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik	74
5.3.1.10	Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik	78
5.3.1.11	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	83
5.3.1.12	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan Dimensi Melakukan Pembelian Berulang yang Teratur	88
5.3.1.13	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan Dimensi Pembelian Antarlini Produk dan Jasa	89
5.3.1.14	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan Dimensi Mereferensikan ke Orang Lain	90
5.3.1.15	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan Dimensi Menunjukkan Kekebalan Terhadap Pesaing	92
5.3.1.16	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	94
5.4	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	97

5.4.1 Uji Normalitas	97
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas	98
5.4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	99
5.4.4 Analisis Korelasi	101
5.4.5 Koefisien Determinasi	102
5.4.6 Pengujian Hipotesis	104
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
6.1 Kesimpulan.....	107
6.1.1 Perhitungan Statistik.....	107
6.1.2 Tanggapan Responden	108
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
DAFTAR LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Alasan Pelanggan Datang ke Warung Kopi Imah Babaturan	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	19
Tabel 3.2	Skala Kategori Tanggapan Responden	21
Tabel 3.3	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	30
Tabel 4.1	Daftar Menu Makanan Warung Kopi Imah Babaturan.....	39
Tabel 4.2	Daftar Menu Minuman Warung Kopi Imah Babaturan	39
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	42
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen	44
Tabel 5.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 5.4	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 5.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 5.6	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	47
Tabel 5.7	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal.....	48
Tabel 5.8	Kopi di Warung Kopi Imah Babaturan memiliki rasa yang enak	49
Tabel 5.9	Warung Kopi Imah Babaturan memiliki jadwal buka dan tutup tepat waktu	50
Tabel 5.10	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk yang ditawarkan.....	51
Tabel 5.11	Barista Warung Kopi Imah Babaturan memiliki keterampilan yang baik dalam membuat kopi	52
Tabel 5.12	Penilaian responden terhadap dimensi reliabilitas	53
Tabel 5.13	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan langsung melayani pelanggan yang datang	55
Tabel 5.14	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan langsung datang ketika dipanggil oleh pelanggan	56
Tabel 5.15	Pramusaji mengantar pesanan pelanggan dengan cepat.....	57
Tabel 5.16	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan menjawab pertanyaan/keluhan pelanggan dengan segera	58
Tabel 5.17	Penilaian responden terhadap dimensi responsivitas	59
Tabel 5.18	Warung Kopi Imah Babaturan memiliki bahan baku yang sehat/higienis.....	62
Tabel 5.19	Warung Kopi Imah Babaturan menjamin bahwa semua produk yang tertera di daftar menu tersedia untuk dipesan.....	63

Tabel 5.20	Pesanan yang diterima pelanggan sesuai dengan pesanan yang dicatat oleh karyawan Warung Kopi Imah Babaturan	64
Tabel 5.21	Warung Kopi Imah Babaturan bersedia mengganti produk yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan	65
Tabel 5.22	Penilaian responden terhadap dimensi jaminan	66
Tabel 5.23	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan menyambut pelanggan yang datang dengan ucapan selamat datang.....	69
Tabel 5.24	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan bersikap ramah kepada pelanggan	70
Tabel 5.25	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan menanyakan kebutuhan pelanggan yang lainnya	71
Tabel 5.26	Penilaian responden terhadap dimensi empati	72
Tabel 5.27	Desain interior yang dimiliki Warung Kopi Imah Babaturan menarik.....	74
Tabel 5.28	Warung Kopi Imah Babaturan memiliki tempat duduk yang nyaman	75
Tabel 5.29	Warung Kopi Imah Babaturan memiliki perlengkapan makan dan minum yang bersih	76
Tabel 5.30	Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan berpakaian rapi	77
Tabel 5.31	Penilaian responden terhadap dimensi bukti fisik.....	78
Tabel 5.32	Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Pernyataan	81
Tabel 5.33	Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat.....	85
Tabel 5.34	Saya akan datang kembali ke Warung Kopi Imah Babaturan untuk membeli produk yang sama.....	88
Tabel 5.35	Saya bersedia untuk membeli makanan/minuman lainnya yang dijual di Warung Kopi Imah Babaturan	89
Tabel 5.36	Saya akan merekomendasikan Warung Kopi Imah Babaturan kepada orang lain	90
Tabel 5.37	Saya akan menyampaikan hal-hal positif mengenai produk/jasa Warung Kopi Imah Babaturan kepada orang lain.....	91
Tabel 5.38	Saya tidak bersedia untuk berpindah dari Warung Kopi Imah Babaturan ke rumah makan lain sejenis.....	92
Tabel 5.39	Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Sesuai Urutan Pernyataan.....	93
Tabel 5.40	Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Sesuai Urutan Peringkat	96
Tabel 5.41	Uji Heteroskedastisitas Glesjer	99
Tabel 5.42	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	100

Tabel 5.43 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	101
Tabel 5.44 Analisis Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	102
Tabel 5.45 Analisis Koefisien Determinasi.....	103
Tabel 5.46 Hasil Uji T- Statistik	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Definisi dari Masing-Masing Jenis Loyalitas Pelanggan	12
Gambar 3.1	Model Penelitian	18
Gambar 4.1	Suasana Lokasi Warung Kopi Imah Babaturan	35
Gambar 4.2	Menu Makanan dan Minuman Warung Kopi Imah Babaturan	35
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Warung Kopi Imah Babaturan.....	36
Gambar 5.1	Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas.....	54
Gambar 5.2	Garis Kontinum Dimensi Responsivitas.....	61
Gambar 5.3	Garis Kontinum Dimensi Jaminan (<i>Insurance</i>)	68
Gambar 5.4	Garis Kontinum Dimensi Empati	73
Gambar 5.5	Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	80
Gambar 5.6	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	84
Gambar 5.7	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	95
Gambar 5.8	Hasil Uji Normalitas Data.....	98
Gambar 5.9	Kurva Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan ...	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Koding	113
Lampiran 2 Tabel Induk.....	115
Lampiran 3 Kuesioner.....	120
Lampiran 4 Tabel <i>Output</i> SPSS	125

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya berbagai jenis bisnis di Bandung, salah satu bisnis yang digemari oleh pelaku bisnis yaitu bisnis kuliner. Sebagai kebutuhan primer yang harus dipenuhi, makanan dan minuman merupakan sumber energi bagi manusia untuk menjalankan aktivitasnya. Makan dan minum bisa dilakukan di dalam rumah maupun di luar rumah. Bisnis kuliner merupakan sebuah empati bagi manusia yang tidak bisa makan dan minum di rumah dan mengharuskannya untuk makan di luar rumah. Kota Bandung dikenal dengan sebutan “Kota Kembang”, namun hingga saat ini Kota Bandung dikenal juga sebagai “Kota Wisata Kuliner”. Tentu sebutan tersebut diiringi dengan pertumbuhan berbagai bisnis kuliner di Kota Bandung yang begitu pesat.

Pertumbuhan bisnis kuliner yang pesat menimbulkan semakin ketatnya persaingan antar-pebisnis di bidang kuliner terutama jika masing-masing pebisnis tersebut menawarkan jenis makanan dan minuman yang serupa. Terdapat rumah makan yang sukses dan mampu bertahan menghadapi persaingan lalu terdapat juga rumah makan yang tidak mampu bertahan dan pada akhirnya memutuskan untuk menggulung tikar. Dalam menghadapi persaingan tentu diperlukan suatu keunggulan yang dapat

memikat pelanggan agar tertarik mampir ke rumah makan yang ditawarkan.

Pada dasarnya perusahaan harus bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perusahaan harus melakukan suatu penelitian dan analisis agar perusahaan tidak salah menafsirkan dalam mencari tahu kebutuhan dan keinginan tersebut. Diperlukan kesabaran dan ketelitian hingga mencapai harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup pelayanan yang diberikan oleh pegawai, kenyamanan atas ruangan, kecepatan dalam menangani pelanggan, dan juga suasana dari rumah makan. Berbagai masukan dari pelanggan berguna sebagai motivasi untuk terus maju dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Usaha yang dapat dilakukan oleh pemilik rumah makan untuk memikat pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik agar pembeli merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan memutuskan untuk datang kembali ke rumah makan tersebut. Jika pembeli merasa puas secara terus-menerus, maka pembeli tersebut akan menjadi pembeli yang loyal atau bisa disebut pelanggan. Pelanggan tersebut akan dengan senang hati merekomendasikan rumah makan yang dianggapnya memuaskan kepada kerabatnya. Loyalitas pelanggan adalah kunci kesuksesan bagi seluruh pelaku bisnis terutama pada bisnis kuliner.

Rumah makan yang akan diteliti oleh penulis adalah Warung Kopi Imah Babaturan. Warung Kopi Imah Babaturan merupakan sebuah rumah makan yang menjual kopi dari berbagai jenis biji kopi asli dari Indonesia.

Namun tidak seperti di *coffee shop* pada umumnya yang menjual panganan saja, di Warung Kopi Imah Babaturan dijual makanan berat versi rumahan yang bisa dinikmati para pengunjung seperti tongsen, gule dan berbagai jajanan rumahan seperti bihun dan bala-bala sambal kacang. Warung Kopi Imah Babaturan memiliki *tagline* “Warung Kopi Kampung di Kota”. Sesuai dengan *tagline* tersebut, suasana Warung Kopi Imah Babaturan dibuat sederhana dan nyaman mungkin seperti di warung pada umumnya.

Selain dari faktor makanan dan minuman yang disajikan, aspek pelayanan menjadi poin yang penting karena pelanggan juga sering membandingkan kualitas pelayanan dari setiap rumah makan yang pernah dikunjunginya. Namun, sejauh ini Warung Kopi Imah Babaturan belum mengetahui secara pasti apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah dapat membantu meningkatkan loyalitas pelanggan atau tidak. Maka dari itu sebelumnya penulis melakukan survei mengenai berbagai faktor yang menjadi alasan pelanggan untuk datang ke Warung Kopi Imah Babaturan. Terdapat 30 responden yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis, berikut adalah tabel mengenai alasan pelanggan datang ke Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan faktor kualitas pelayanan:

Tabel 1.1
Alasan Pelanggan Datang ke Warung Kopi Imah Babaturan

No.	Alasan	Jumlah	Persentase
1	Jadwal buka dan tutup tepat waktu	14	46,7 %
2	Ketanggapan pegawai dalam melayani	6	20 %
3	Desain interior/eksterior yang menarik	4	13,3 %
4	Memiliki perlengkapan alat makan yang antik	4	13,3 %
5	Pelayanan pegawai yang ramah	2	6,7 %
	Total	30	100 %

Sumber: Tanggapan pelanggan Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan kuesioner yang diedarkan pada tanggal 5 April 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa dari kelima faktor kualitas pelayanan yang paling dominan sebagai alasan untuk datang ke Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan jawaban dari pelanggan adalah faktor suasana ruangan yang nyaman yaitu sebanyak 14 responden dengan persentase 46,7 %. Hal tersebut karena pelanggan menilai bahwa Warung Kopi Imah Babaturan menyediakan ruangan yang cukup nyaman karena terdapat 2 kategori ruangan yaitu *smoking room* dan *non smoking room*. Bagi pelanggan yang tidak merokok dan juga membawa anak bisa duduk di *non smoking room* yang dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)*. Untuk pelanggan yang merokok ataupun ingin menikmati suasana bagian luar bisa duduk di *smoking room*.

Berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan dari hasil kuesioner tersebut pelanggan mulai datang ke Warung Kopi Imah Babaturan berkali-kali dan memulai loyalitas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kepada Warung Kopi Imah Babaturan yang bergerak di bisnis kuliner khususnya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Identifikasi Masalah dalam penelitian ini, penulis memiliki tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan.

1.4 Kegunaan Penelitian

- Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan dan dapat dijadikan bahan masukan mengenai terhadap kualitas pelayanan yang Warung Kopi Imah Babaturan berikan kepada pelanggan. Hasil penelitian juga dapat digunakan untuk melihat karakteristik pelanggan Warung Kopi Imah Babaturan.

- Bagi Penulis

Hasil penelitian ini secara langsung dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa sejenis.

- Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi secara langsung maupun tidak langsung untuk menambah informasi dan pengetahuan pembaca khususnya tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

1.5 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Warung Kopi Imah Babaturan yang terletak di Jalan Kebon Bibit No. 3, Kota Bandung. Warung Kopi Imah Babaturan merupakan sebuah rumah makan yang juga menyediakan beragam jenis kopi dengan sentuhan konsep tradisional.