



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
Rumah Makan Bakmie Karet Bandung

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Stephen Raharjo

2014320121

Bandung

2018



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
Rumah Makan Bakmie Karet Bandung

Skripsi

Oleh

Stephen Raharjo

2014320121

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2018



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Stephen Raharjo
Nomor Pokok : 2014320121
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Bakmie Karet Bandung.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 17 Juli 2018
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.



Sekretaris
James Rianto Situmorang, Drs., M.M.



Anggota
Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si.



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Stephen Raharjo
Nomor Pokok : 2014320121
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan di Rumah Makan Bakmie Karet 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 dari 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, 28 Juni 2018



Stephen Raharjo

ABSTRAK

Nama : Stephen Raharjo

NPM : 2014320121

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Bakmie Karet

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang digemari karena kebutuhan akan makanan merupakan kebutuhan primer yang dibutuhkan umat manusia. Penelitian ini ditujukan pada rumah makan Bakmie Karet. Rumah makan Bakmie Karet merupakan rumah makan mie yang berada di Kota Bandung. Rumah makan Bakmie Karet sudah berdiri sejak tahun 2010 silam yang beroperasi di Jalan Cibadak No. 293A, Bandung. Rumah makan Bakmie Karet menyediakan berbagai macam jenis mie khas *chinese food* dengan model yang simpel dan unik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Bakmie Karet. Di mana variable independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variable dependen yaitu loyalitas Pelanggan (Y). Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan analisis kuantitatif, menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan dari rumah makan Bakmie Karet, dan hasil tersebut diolah sesuai teknik analisis data yang digunakan.

Berdasarkan analisis data statistic yang telah diolah menggunakan *software SPSS 24.0 for windows*, diperoleh bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan kedua variable bersifat reliabel. Pada pengujian hipotesis diperoleh $t_{hitung} (15,402) > t_{tabel} (1,984)$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen sebesar 0,841. Dan nilai 0,841 tersebut termasuk dalam kategori hubungan yang “sangat kuat” karena berada pada interval korelasi “0,80 – 1,000”. Lalu dari hasil korelasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen.

Diperoleh kesimpulan yang didapat dari tabel tanggapan responden bahwa kualitas layanan di rumah makan Bakmie karet berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori baik, untuk loyalitas pelanggan di rumah makan Bakmie karet berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan tabel peringkat dengan pernyataan yang memiliki skor terendah, penulis menyarankan kepada rumah makan Bakmie Karet supaya mengganti seragam pegawai yang lebih rapih yang digunakan sampai sekarang. Saran penulis adalah seragam menggunakan pakaian berkerah supaya lebih rapih dan menggunakan warna yang sesuai dengan identitas rumah makan Bakmie Karet.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Name : Stephen Raharjo

NPM : 2014320121

Title : *The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at Bakmie Karet*

Culinary business is one business that is popular because the need for food is the primary needs of the human race. Bakmie karet restaurant is a noodle restaurant located in Bandung. Bakmie Karet restaurant was founded in 2010 and operating at Cibadak street No. 293A, Bandung. Restaurants Bakmie Karet provides a variety of chinese noodles with a simple and unique model.

The research has a purpose to measure how much the influence of service quality on customer loyalty at restaurant of Bakmie Karet Bandung. 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 who are the customer of Bakmie Karet restaurant, and the result will be processed according to data analysis techniques used.

The data were processed using SPSS 24.0 through Alpha Cronbach's and Pearson's method. The results show that the indicators in this study are valid and both variables are reliable. Hypothesis testing shows $t_{count}(15,402) > t_{table}(1,984)$, that there is a significant influence between the quality of service to customer loyalty. Value of correlation coefficient of service quality and consumer loyalty are 0,841. Which is within "very strong" category.

Based on consumers respond, service quality at Bakmie karet restaurant based on continuum line included in good category, for customer loyalty at Bakmie karet restaurant based on continuum line included in good category. From the ranking table with the lowest score statement, the author suggest Bakmie Karet restaurant to change the employee's uniform with the collared suit and a light color to reflect the identity of Bakmie Karet restaurant.

Keywords : service quality, customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di rumah makan Bakmie Karet” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana dalam jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Setelah melalui proses yang panjang dan penuh rintangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya mungkin masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Walau demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis mendapat berbagai bantuan dari banyak pihak. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang begitu banyak, sehingga dapat mencurahkan ilmu yang didapat selama perkuliahan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat, antara lain :

1. Tuhan Yesus yang selalu membantu penulis dalam memberi jalan keluar ketika menemui kendala selama berkuliah 4(empat) tahun di Universitas Katolik Parahyangan dan pengerjaan skripsi.
2. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tempat untuk memberikan bimbingan bagi penulis selama pengerjaan skripsi.

3. Dosen-dosen yang telah memberi nilai A,B, dan C selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
4. Orang tua penulis, Hendra gunawan dan Lucy Diani sebagai orang yang selalu mendukung penulis dalam hal apapun, khususnya untuk pembayaran uang perkuliahan selama berada di Universitas katolik parahyangan dan juga dukungan moral kepada penulis agar selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi.
5. Dua saudara penulis, Stephanie dan Michael Raharjo yang selalu ada ketika membutuhkan bantuan selama 4(empat) tahun berkualiah di unpar dan tidak lupa memberikan masukan-masukan kepada penulis agar selalu semangat dalam mengerjakan penulisan skripsi.
6. Kepada rumah makan Bakmie Karet, khususnya untuk pemilik rumah makan tersebut yaitu Bapak Dedy Setyawan yang telah mengijinkan penulis untuk meneliti rumah makan tersebut.
7. Kepada teman penulis teman seperjuangan, Alfred Timothy yang bersedia meluangkan waktu dan tempat untuk penulis selama mengerjakan skripsi.
8. Kepada teman belajar penulis selama berkuliah, Frans Siagian dan Luthfi Muamar yang selalu memberikan waktu dan mengijinkan untuk belajar bersama ketika penulis sedang merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas kuliah maupun ujian.
9. Kepada teman penulis, Natasya Livia yang bersedia membantu menyelesaikan skripsi untuk penulis.
10. Kepada anjing penulis, Lucky dan Olive yang selalu setia menemani penulis selama mengerjakan skripsi dan membuat penulis menjadi tidak kesepian.

11. Seluruh pihak-pihak yang membantu proses pengerjaan skripsi baik langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini mungkin masih jauh dari kata sempurna.

Kritik dan saran sangat penulis terima demi membentuk pribadi yang jauh lebih baik lagi untuk masa depan dan berguna bagi bangsa dan negara. Akhir kata, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih atas seluruh bantuan yang telah diberikan secara langsung maupun tidak langsung, dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca semua.

Bandung, 28 Juni 2018

Penulis,

Stephen Raharjo

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah	7
1.3. Tujuan penelitian.....	7
1.4. Kegunaan penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Definisi Pemasaran.....	9

2.2 <i>Service Quality</i> / Kualitas Layanan Atau Jasa	10
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	12
2.2.2 Manfaat Kualitas pelayanan.....	13
2.3 Pengukuran kualitas pelayanan.....	13
2.3.1 Dimensi kualitas pelayanan.....	13
2.4 Loyalitas Pelanggan	14
2.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	14
2.4.2 Dimensi loyalitas pelanggan	15
2.4.3 Keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5 Penelitian terdahulu.....	17
<u>2.6</u> Hipotesis.....	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Model Penelitian	19
3.3. Operasional Variabel.....	20
3.4. Populasi dan Sample	22
3.4.1 Populasi.....	22

3.4.2 Sample.....	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6. Skala Pengukuran.....	25
3.7. Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
BAB IV	29
OBJEK PENELITIAN	29
4.1 Profil Perusahaan	29
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	31
4.3 Bauran Pemasaran.....	32
4.4 Struktur Organisasi	34
4.4.1 Bagan Struktur Organisasi	35
4.5 Foto Produk.....	36
BAB 5	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
5.1.....	40
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40

5.1.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Variable Loyalitas Konsumen.....	40
5.1.2 Uji Reabilitas Variable Kualitas Pelayanan dan Variable Loyalitas Konsumen	42
5.2 Profil Responden.....	43
5.2.1 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	43
5.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
5.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
5.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata.....	45
5.2.5 Profil Responden Berdasarkan Darimana Mengetahui Rumah Makan Bakmie Karet	46
5.2.6 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Rumah Makan Bakmie Karet	47
5.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	47
5.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	49
5.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variable Kualitas Pelayanan Dimensi Reabilitas.....	49
5.4.2 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas.....	53
5.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variable Kualitas Pelayanan Dimensi Ketanggapan.....	56

5.4.4	Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap.....	57
5.4.5	Tanggapan Responden Mengenai Variable Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan	59
5.4.6	Garis Kontinum Dimensi Jaminan.....	62
5.4.7	Tanggapan Responden Mengenai Variable Kualitas Pelayanan Dimensi Empati	65
5.4.8	Garis Kontinum Dimensi Empati.....	68
5.4.9	Tanggapan Responden Mengenai Variable Kualitas Pelayanan Dimensi Berwujud.....	70
5.4.10	Garis Kontinum Dimensi berwujud	73
5.4.11	Rekapitulasi Tanggapan Rata-Rata Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	76
5.4.12	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	77
5.4.13	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat menurut dimensi	79
5.4.14	Tanggapan Responden Mengenai Variable Loyalitas Pelanggan.....	81
5.4.15	Garis Kontinum Loyalitas Konsumen.....	87
5.4.16	Rekapitulasi Loyalitas Konsumen Sesuai Urutan Peringkat.....	89
5.5	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen	90

5.5.1 Uji Korelasi	90
5.5.2 Uji Hipotesis	92
BAB 6	95
KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
6.1 Kesimpulan	95
6.1.1 Perhitungan Statistik	95
6.1.2 Tanggapan Responden	96
6.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Mie Rica Asin	36
Gambar 4.2 Pangsit Kuah	36
Gambar 4.3 Bakso Fian.....	37
Gambar 4.4 Pangsit Goreng	37
Gambar 4.5 Bakmie Karet.....	38
Gambar 4.6 Daftar Menu Bakmie Karet	38
Gambar 4.7 Interior Ruang Makan Bakmie Karet	39
Gambar 4.8 Tampak Luar Bakmie Karet.....	39
Gambar 5.1 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas	55
Gambar 5.2 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap	59
Gambar 5.3 Garis Kontinum Dimensi Jaminan	64
Gambar 5.4 Garis Kontinum Dimensi Empati.....	69
Gambar 5.5 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik	75
Gambar 5.6 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Per Dimensi	79
Gambar 5.7 Garis Kontinum Loyalitas Konsumen.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alasan Utama Mengunjungi Rumah Makan Bakmie Karet	5
Tabel 1.2 Gambaran jumlah Kunjungan pembeli	6
Tabel 3.1 Tabel Variabel penelitian	20
Table 3.2 Skor Penilaian Kuesioner.....	26
Table 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	28
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas Variable Kualitas Pelayanan dan Variable Loyalitas Konsumen.....	40
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Reabilitas Instrumen	42
Tabel 5.3 Profil Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 5.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 5.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 5.6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata.....	45
Tabel 5.7 Profil responden darimana mengetahui Bakmie Karet	46
Tabel 5.8 Profil Responden Berapa Kali Mengunjungi Bakmie Karet.....	47
Tabel 5.9 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal.....	48
Tabel 5.10 Jam buka dan tutup rumah makan sesuai yang dijanjikan	49
Tabel 5.11 Rumah Makan Bakmie Karet memiliki variasi menu yang lengkap	50
Tabel 5.12 Kasir menghitung dengan teliti rincian harga yang harus dibayar konsumen	51
Tabel 5.13 Menu yang dipesan datang dengan cepat.....	52
Tabel 5.14 Karyawan menyajikan makanan sesuai pesanan	53
Tabel 5.15 Penelitian responden terhadap dimensi reliabilitas.....	54

Tabel 5.16 Karyawan merespon panggilan konsumen dengan cepat	56
Tabel 5.17 Karyawan cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	57
Tabel 5.18 Penelitian responden terhadap dimensi daya tanggap.....	58
Tabel 5.19 Bahan utama pembuatan mie menggunakan bahan yang aman.....	60
Tabel 5.20 Pihak rumah makan akan mengganti apabila pesanan salah atau tidak sesuai	61
Tabel 5.21 Pramusaji dapat menjelaskan tentang semua menu yang ditawarkan.....	62
Tabel 5.22 Penelitian responden terhadap dimensi jaminan	63
Tabel 5.23 Karyawan menyapa dan menyambut konsumen dengan ramah	65
Tabel 5.24 Karyawan bersikap sopan dalam melayani konsumen	66
Tabel 5.25 Karyawan bertanya apakah ada hal lain yang bisa dibantu setelah konsumen selesai memesan.....	67
Tabel 5.26 Penelitian responden terhadap dimensi empati	68
Tabel 5.27 Karyawan memakai seragam yang rapih	70
Tabel 5.28 Ruang makan Bakmie karet nyaman	71
Tabel 5.29 Tampilan interior rumah makan Bakmie Karet menarik	72
Tabel 5.30 Peralatan rumah makan Bakmie Karet bersih.....	73
Tabel 5.31 Penelitian responden terhadap dimensi bukti fisik	74
Tabel 5.32 Rekapitulasi rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan sesuai urutan pernyataan	76
Tabel 5.33 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan sesuai urutan peringkat	79
Tabel 5.34 Melakukan pembelian secara berulang ke rumah makan Bakmie Karet ..	81
Tabel 5.35 Saya tetap akan membeli produk dari Bakmie Karet dibandingkan produk rumah makan mie lain.....	82
Tabel 5.36 Saya memilih rumah makan Bakmie Karet sebagai pilihan utama	83
Tabel 5.37 Saya percaya rumah makan Bakmie Karet merupakan rumah makan mie terbaik.....	84
Tabel 5.38 Merekomendasikan rumah makan Bakmie Karet kepada orang lain	85

Tabel 5.39 Penelitian responden terhadap loyalitas konsumen	86
Tabel 5.40 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai loyalitas konsumen sesuai urutan peringkat	88
Tabel 5.41 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	90
Tabel 5.42 Analisis Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 5.43 Hasil Uji T- Statistik	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada abad 21 ini, dunia sudah semakin berkembang pesat. Banyak hal-hal timbul disekitar masyarakat menyebabkan kebutuhan dan keinginan masyarakat semakin beragam. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat secara tidak langsung dituntut untuk selalu kreatif dalam berbagai hal.

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang beragam, salah satunya adalah pangan sebagai asupan penting dalam memenuhi kelangsungan hidup. Makanan di jaman sekarang ini banyak sekali jenis dan ragamnya dan memiliki cita rasa yang unik. Makan pada saat ini bukan hanya sebagai kebutuhan primer yang harus dipenuhi, akan tetapi juga menentukan gaya hidup dan tingkatan hidup seseorang, Oleh sebab itu banyak orang yang berpikir untuk menawarkan jasa dengan mendirikan tempat usaha kuliner (cafe, restoran, dan rumah makan), karena bisnis kuliner semakin lama semakin menjanjikan baik dilihat dari sisi bisnis maupun kebutuhan seseorang.

Kota Bandung dijuluki *Paris Van Java* menjadi destinasi wisata bagi para wisatawan dari dalam dan luar negeri, karena tersedianya berbagai macam jenis kuliner dan *factory outlet (fashion)*. Faktor harga yang dapat dibilang terjangkau bagi kalangan wisatawan, sehingga para wisatawan mencari restoran (rumah

makan), tempat oleh-oleh, dan *factory outlet* yang terkenal menarik di Kota Bandung, salah satunya untuk tempat oleh-oleh jajanan adalah Kartika Sari dan Prima Rasa, dan tempat makan yang selalu ramai ketika musim liburan telah tiba adalah Rumah Makan Sunda yang merupakan ciri khas daerah Jawa Barat khususnya Kota Bandung, juga rumah makan mie yang banyak diminati oleh berbagai macam kalangan masyarakat merupakan makanan favorit.

Rumah makan mie atau bakmie sekarang ini sudah sangat menjamur dan bervariasi, sehingga banyak digemari oleh berbagai kalangan dan usia, selain rumah makan sunda. Ada beberapa rumah makan mie yang telah berdiri selama puluhan tahun lamanya, salah satunya ialah rumah makan Mie Naripan yang berada di Jalan Naripan Kota Bandung, karena mie merupakan makanan yang banyak digemari oleh masyarakat kita dan khususnya kota Bandung yang merupakan kota destinasi kuliner para wisatawan, maka pemilik usaha menyediakan jasa rumah makan mie atau bakmie dengan nama “Bakmie Karet” yang berada di Jalan Cibadak No. 293A, Bandung.

Rumah makan Bakmie Karet dipilih oleh penulis karena penulis ingin mengetahui dan meneliti rumah makan tersebut, sehingga pemilik mengetahui apa yang sebaiknya dilakukan olehnya untuk terus mengembangkan usaha rumah makan miliknya. Rumah makan tersebut merupakan rumah makan milik tetangga satu komplek penulis, rumah makan Bakmie Karet meminta kepada penulis untuk mencari tahu mengapa produk yang ditawarkan menjadi lebih diminati oleh para

konsumen tersebut. Maka penulis mencari tahu apakah minat tersebut timbul dikarenakan pengaruh “kualitas layanan” terhadap “loyalitas konsumen” yang kuat.

Restoran atau rumah makan Bakmie Karet menyediakan berbagai jenis mie seperti mie kuah (bakso, dan pangsit). Yamen manis/asin (bakso, dan pangsit). Mie karet (bakso, dan pangsit). Mie rica, bihun kuah (bakso, dan pangsit) dan pangsit beserta bakso goreng sebagai pelengkap. Porsi dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen, karena rumah makan menyediakan dua pilihan porsi, yaitu satu dan setengah. Rumah makan mie atau bakmie sudah sangat banyak dan sangat mudah ditemui di sekitar kota Bandung mulai dari rumah makan kecil sampai besar. Hal tersebut dapat dianggap bahwa jasa rumah makan khususnya rumah makan mie atau bakmie dapat dibilang sangat bagus sampai saat ini, karena masyarakat indonesia sangat menggemari makanan tersebut sejak dahulu, dan hal tersebutlah yang menyebabkan penulis memilih rumah makan Bakmie Karet sebagai objek penelitian.

Bakmi karet sebagai salah satu rumah makan mie yang berada di kota Bandung, tepatnya berada di jalan Cibadak NO. 293A mengklaim bahwa produk yang ditawarkan kepada konsumennya merupakan sesuatu yang berbeda, seperti pemilihan bahan baku utama yang digunakan untuk pembuatan mie menggunakan bahan-bahan yang berkualitas dengan cara penyajian yang berbeda, sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk konsumen terkadang jenuh dengan satu produk dan ingin mencari sesuatu yang baru. Hal tersebut diakibatkan karena beberapa faktor,

salah satunya sifat manusia yang cenderung cepat bosan, sehingga sesuatu hal yang dilakukan berulang kali akan mudah ditinggalkan dalam rentan waktu tertentu.

Dari sisi pelayanan, dapat penulis amati ialah para pegawai di Bakmie Karet dapat dibilang cukup ramah, karena terdapat bagian pegawai dalam menyambut tamu dan siap melayani konsumen yang baru saja datang dengan memberi daftar menu, sehingga konsumen dapat mengambil keputusan untuk memilih makanan yang ada di daftar menu tersebut. Apabila konsumen telah menentukan pilihannya atau kemungkinan masih ragu dengan pilihan tersebut dapat memanggil pegawai, sehingga konsumen dapat dijelaskan satu per satu menu yang ingin ditanyakan, apabila masih belum jelas. Jumlah pegawai Bakmie Karet dapat dibilang memadai apabila rumah makan sedang ramai, sehingga dapat diandalkan dengan memberi daftar menu terlebih dahulu kepada pengunjung sambil menunggu meja dan kursi tersedia kembali.

Di luar sisi pelayanan rumah makan yang tidak kalah pentingnya adalah dekorasi ruangan rumah makan agar konsumen merasa nyaman, bukan hanya karena menu makanan yang lezat dan beragam saja, akan tetapi suasana sekitar ruangan menjadi daya tarik bagi para pengunjung Bakmie Karet. Bakmie Karet memiliki desain ruangan gaya rumah makan *Chinese Food* yang dipadukan dengan sentuhan aksesoris kayu untuk menambah suasana ruangan lebih elegan. Rumah makan Bakmie Karet bukan merupakan restoran yang besar dan mewah. Dekorasi ruangan Bakmie Karet berisi meja dan kursi berwarna putih. Di dalam terdapat kaca tembus pandang untuk ruangan dapur sehingga pengunjung yang memilih meja dekat dengan kaca

tersebut dapat melihat dengan jelas para juru masak mengolah pesanan pengunjung Bakmie karet.

Bakmie karet sampai saat ini telah memiliki dua cabang di Kota Bandung, yaitu di Komplek Batununggal dan Taman Kopo Indah, sehingga calon konsumen yang bertempat tinggal tidak jauh dari cabang yang sudah dibuka tersebut dapat berkunjung ke tempat-tempat tersebut tanpa harus langsung ke Jalan Cibadak No 293A.

Dari latar belakang yang telah disampaikan diatas bahwa untuk memperkuat pernyataan yang dijelaskan maka dapat melihat dari dua tabel berikut :

Tabel 1.1 Alasan Utama Mengunjungi Rumah Makan Bakmie Karet

No	Alasan	Jumlah	%
1	Pegawai yang ramah dan sopan	16	32%
2	Tampilan menu menarik secara visual	12	24%
3	Suasana ruangan yang nyaman	8	16%
4	Peralatan makanan yang bersih	5	10%
5	Fasilitas yang memadai dan nyaman	4	8%
6	Pelayanan yang cepat	3	6%
7	Pegawai berpakaian rapih	2	4%
	Total	50	100 %

Sumber: Kuesioner

Dari data tabel 1.1 diatas, Rumah Makan Bakmie Karet memiliki kualitas layanan yang unggul dalam hal keramahan para pegawainya dengan presentase sebesar 32%, karena para pegawai di Rumah Makan Bakmie Karet telah diberi arahan oleh owner untuk bagaimana bersikap ramah dan sopan

dan juga diawasi oleh pemilik dalam kurun waktu tertentu apabila para pegawai tidak ramah dan sopan terhadap para konsumennya. Hal lainnya adalah tampilan menu menarik secara visual dengan presentase 24%, karena memang tampilan menu dibuat semenarik mungkin dengan warna yang cerah agar para konsumen lebih tertarik untuk melihat dan membaca menu tersebut.

Tabel 1.2 Gambaran jumlah Kunjungan pembeli

No.	Jumlah Kunjungan	Jumlah	%
1	0-1	10	20%
2	2-3	15	30%
3	>3	25	50%
Total		50	100%

Sumber: Kuesioner

Dalam hal loyalitas pelanggan, didapat data jumlah kunjungan >3(lebih dari 3 kali) dengan presentase sebesar 50%, berarti dapat disimpulkan banyak konsumen yang telah berubah menjadi pelanggan karena membeli produk di Rumah Makan Bakmie Karet lebih dari 3 kali dan dapat dikatakan bahwa para pelanggan tersebut loyal.

Berdasarkan latar belakang pernyataan diatas yang telah disampaikan, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Rumah Makan Bakmie Karet Bandung**”.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka rumusan masalahnya adalah

- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di rumah makan Bakmie Karet ?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

- Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di rumah makan Bakmie Karet.

1.4. Kegunaan penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam bidang pemasaran, manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

Bagi peneliti

- a. Menambah wawasan mengenai kualitas layanan dan loyalitas.

Bagi pemilik

- a. Dapat dijadikan masukan untuk menilai sejauh mana *service quality* memiliki hubungan terhadap *customer loyalty* .
- b. Sebagai bahan bacaan.
- c. Untuk melihat karakteristik pelanggan.

Bagi pembaca

- a. Untuk menambah wawasan dan informasi.
- b. Untuk bahan pertimbangan di tempat penelitian yang berbeda namun memiliki judul yang sama.