



**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 Konsumen Di**  
***Two Hands Full***

Skripsi

Oleh

Genius Kusumahlie Cahyadi

2014320025

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 Konsumen Di**  
***Two Hands Full***

Skripsi

Oleh

Genius Kusumahlie Cahyadi

2014320025

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2018

## Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Genius Kusumahlie Cahyadi  
NPM : 2014320025  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen  
*Di Two Hands Full*

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, Juli 2018

Genius Kusumahlie Cahyadi

## ABSTRAK

Nama : Genius Kusumahlie Cahyadi  
NPM : 2014320025  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di *Two Hands Full*

---

Bisnis kuliner di era modern menunjukkan perkembangan yang pesat, karena kebutuhan utama manusia yaitu makanan dan minuman. Di kota Bandung terdapat banyak *café* dari mulai skala besar hingga skala kecil. Berdasarkan aplikasi *tripadvisor* tercatat telah ada 312 *café* di Bandung. *Two Hands Full* merupakan sebuah *café* yang berdiri pada bulan Desember tahun 2014. Persaingan dalam bisnis ini sangat ketat sehingga *Two Hands Full* mengalami penurunan penjualan dari periode Mei 2016 sampai Mei 2017.

*Two Hands Full* sebagai perusahaan jasa harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat bertahan dan bersaing dalam bisnis ini. Kualitas pelayanan penting untuk industri ini karena jika kualitas pelayanan baik maka konsumen akan menjadi lebih nyaman dan loyal.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di *Two Hands Full*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengunjung *Two Hands Full*.

Penelitian ini mendapatkan tanggapan-tanggapan dari 100 responden mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di *Two Hands Full*. Terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible, empathy, reliability, assurance, dan responsiveness*. Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 38,2 % terhadap loyalitas konsumen. Dengan demikian, *café Two Hands Full* sebaiknya memperbaiki indikator-indikator yang dipersepsikan kurang baik oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak akan ragu untuk berkunjung ke *café Two Hands Full*.

Kesimpulannya ditemukan dua pernyataan yang mendapatkan tanggapan terendah berdasarkan nilai rata-rata yaitu pernyataan bahwa pakaian pelayan yang bersih dan juga design eksterior yang menarik sehingga *Two Hands Full* harus memperbaiki kualitas pelayanannya agar konsumen dapat lebih loyal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Loyalitas Konsumen

## **ABSTRACT**

*Name* : Genius Kusumahlie Cahyadi  
*NPM* : 2014320025  
*Title* : *The Impact of Service Quality to Consumer Loyalty at Two Hands Full*

---

*Culinary Business in this modern era shows a very rapid development, because the main human need are food and beverage. In Bandung, there's a lot of cafes ranging from large scale to small scale. Based on tripadvisor application noted there are 312 cafes in bandung. Two Hands Full is a cafe that stood in December 2014. The competition in this business is so tight that Two Hands Full is experiencing a decline in sales from the May 2016 to May 2017 period.*

*Two Hands Full as a service company must be able to provide good service quality in order to survive and compete in this business. Quality of service is important for this industry because if the quality of service is good then the consumers will become more comfortable and loyal.*

*Therefore, the purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer loyalty in Two Hands Full. This research uses linear regression analysis to know how the influence of service quality to consumer loyalty. The sample is done by using technique sampling purposive. By taking a sample of 100 respondents who are visitors of Two Hands Full.*

*This research get responses from 100 respondents improve the quality of service to consumer loyalty in Two Hands Full. There are five dimensions in service quality that is tangible, empathy, reliability, assurance, and responsiveness. These five dimensions together have a significant effect on consumer loyalty. In this study, service quality has an effect of 38.2% on consumer loyalty. Thus, Two Hands Full cafe should improve the perceived bad indicators by customers so that customers will not hesitate to visit the cafe Two Hands Full*

*The conclusion found two statements that get the lowest response based on the average value of the statement that the clothing is clean and also attractive exterior design so that Two Hands Full should improve the quality of service so that consumers can be more loyal.*

*Keywords : Quality of Service, Consumer Loyalty*

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di *Two Hands Full*” dengan baik sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Penyusunan Skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Terwujudnya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi, oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
2. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, Bandung
3. Bapak James Rianto Situmorang, Drs.,M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga yang sangat berharga untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis atas segala ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama masa studi penulis di jurusan Adminstrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univestas Katolik Parahyangan Bandung.
5. Pada pemilik *café Two Hands Full* yang telah memberikan ijin dan membantu dalam mendapatkan informasi.

6. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, doa, dan materi kepada penulis.
7. Buat teman seperjuangan saat skripsi Christian Juliardi yang memberikan semangat dan bantuan saat skripsi bersama. Buat seluruh teman-teman semasa kuliah.
8. Terima kasih kepada responden yang meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner sehingga sangat membantu penulis dalam mendapatkan data.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih semoga Tuhan membalas kebaikan dengan segala kelimpahan berkat.

Bandung, Juni 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.2 Loyalitas Konsumen.....	12
2.2.1 Pengertian Loyalitas.....	12
2.2.2 Dimensi Loyalitas Konsumen.....	14
2.2.3 Tahapan-Tahapan Loyalitas Konsumen.....	15
2.2.4 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	17



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Metode Penelitian.....	19
3.2 Jenis Penelitian.....	18
3.3 Model Penelitian .....	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4.1 Kuesioner .....	21
3.4.2 Wawancara.....	21
3.5. Variabel Penelitian.....	21
3.5.1 Variabel Bebas .....	22
3.5.2 Variabel Terikat .....	22
3.6. Operasional Variabel.....	22
3.7. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.7.1 Populasi .....	24
3.7.2 Sampel.....	25
3.8. Uji Validitas .....	25
3.9. Uji Reliabilitas .....	27
3.10. Analisis Regresi Linier.....	28
3.11. Koefisien Korelasi.....	28
3.12. Koefisien Determinasi.....	29
3.13. Pengolahan Data.....	31
<b>BAB IV PROFIL PERUSAHAAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	34
4.2 Tujuan Didirikan Perusahaan.....	35
4.3 Struktur Perusahaan .....	36
4.4 Job Desk .....	37
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
5.1 Analisis Deskriptif .....	38
5.1.1 Data Diri Responden.....	39
5.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Two Hands Full</i> .....	41
5.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen <i>Two Hands Full</i> .....	64

5.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
5.1.4.1 Uji Validitas .....	70
5.1.4.2 Uji Reliabilitas .....	72
5.1.5 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	74
5.1.5.1 Analisis Regresi Linier.....	74
5.1.5.2 Analisis Korelasi .....	76
5.1.5.3 Uji Hipotesis Penelitian .....	77
5.1.5.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	79
5.2 Pembahasan .....	80
<b>Bab V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran .....	83

## DAFTAR TABEL

TABEL1.1 Alasan utama konsumen berkunjung ke <i>THF</i> .....	3
TABEL3.1 Operasionalisasi Variabel X.....	22
TABEL3.2 Operasionalisasi Variabel Y .....	23
TABEL3.3 Skala Likert .....	24
TABEL5.1 Kriteria Persentase Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal .	38
TABEL5.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
TABEL5.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
TABEL5.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
TABEL5.5 Design Ekterior Café Yang Unik .....	40
TABEL5.6 Design Interior Café Yang Unik .....	41
TABEL5.7 Fasilitas Ruang Makan Yang Nyaman.....	41
TABEL5.8 Peralatan Yang Bersih.....	42
TABEL5.9 Pakaian Pelayan Yang Bersih .....	42
TABEL5.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibel</i> .....	43
TABEL5.11 Jam Buka Café Tepat Waktu.....	45
TABEL5.12 Pegawai Menguasai Penjelasan Tentang Menu .....	45
TABEL5.13 Produk Yang Diantar Sesuai Dengan Yang Dipesan .....	46
TABEL5.14 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	47
TABEL5.15 Cepat Merespon Panggilan Pelanggan.....	48
TABEL5.16 Tanggap Terhadap Keluhan .....	49
TABEL5.17 Membuat Pesanan Yang Dipesan.....	50
TABEL5.18 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	50
TABEL5.19 Bahan Baku Higienis.....	52
TABEL5.20 Menukar Produk Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan.....	53
TABEL5.21 Jaminan Pembayaran Yang Cepat.....	53
TABEL5.22 Pegawai Mencarikan Tempat Duduk .....	54

TABEL5.23 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance .....	55
TABEL5.24 Menanyakan Keperluan Lain Selain Yang Dipesan .....	56
TABEL5.25 Menyapa Pelanggan Yang Datang .....	57
TABEL5.26 Pegawai <i>THF</i> Ramah .....	57
TABEL5.27 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	58
TABEL5.28 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Pernyataan.....	60
TABEL5.29 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat .....	61
TABEL5.30 Mengunjungi <i>THF</i> Secara Teratur .....	63
TABEL5.31 Memiliki Kepercayaan Terhadap <i>THF</i> .....	64
TABEL5.32 Bersedia Mengajak Orang Untuk Mengunjungi <i>THF</i> .....	65
TABEL5.33 Bersedia Merekomendasikan <i>THF</i> Kepada Orang Lain .....	65
TABEL5.34 <i>Café THF</i> Lebih Baik Daripada <i>Café</i> lainnya.....	66
TABEL5.35 Tidak Akan Berpindah <i>Cafe</i> .....	67
TABEL5.36 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Sesuai Urutan Peringkat.....	67
TABEL5.37 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
TABEL5.38 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Loyalitas Konsumen ....	71
TABEL5.39 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	73
TABEL5.40 Analisis Regresi.....	74
TABEL5.41 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	75
TABEL5.42 Analisis Korelasi .....	75
TABEL5.45 Uji Hipotesis Secara Parsial .....	77
TABEL5.46 Uji Hipotesis Secara Simultan .....	77
TABEL5.47 Uji Analisis Koefisien Determinasi .....	78



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR1.1 Data Penjualan <i>THF</i> .....	2
GAMBAR2.1 Tahapan-Tahapan Loyalitas .....	17
GAMBAR2.2 Dimensi Loyalitas Konsumen .....	18
GAMBAR3.1 Model Penelitian.....	21
GAMBAR4.1 Lokasi <i>Two Hands Full</i> .....	32
GAMBAR4.2 <i>Design Eksterior Hands Full</i> .....	33
GAMBAR4.3 Struktur Organisasi <i>Two Hands Full</i> .....	34
GAMBAR5.1 Garis Kontinum Dimensi <i>Tangibles</i> .....	44
GAMBAR5.2 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> .....	48
GAMBAR5.3 Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	51
GAMBAR5.4 Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i> .....	56
GAMBAR5.5 Garis Kontinum Dimensi <i>Empathy</i> .....	59
GAMBAR5.6 Garis Kontinum Variabel Kualitaas Pelayanan .....	62
GAMBAR5.7 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen .....	69
GAMBAR5.8 Kurva Uji Hipotesis Simultan .....	78

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

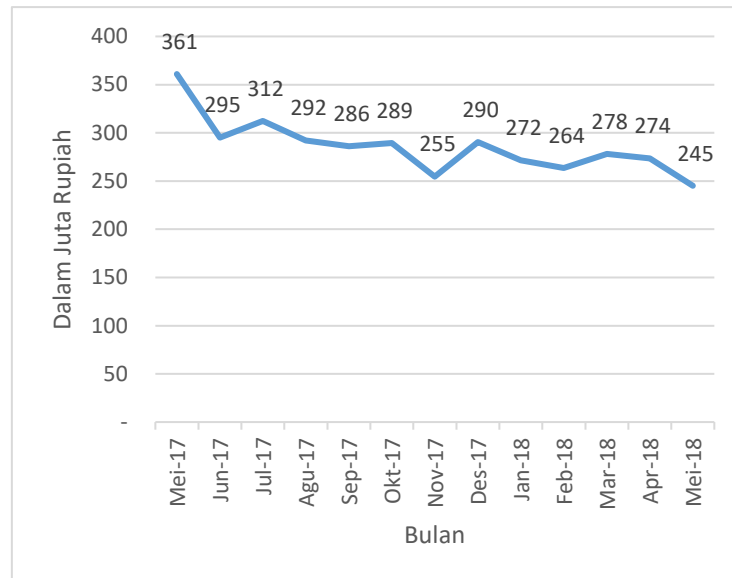
### **1.1 Latar belakang**

Bisnis kuliner di era *modern* menunjukkan perkembangan yang pesat, hal ini disebabkan oleh kebutuhan utama manusia yaitu makanan dan minuman. Perkembangan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti demografi, tingkat ekonomi, serta gaya hidup masyarakat. Bisnis kuliner semakin berkembang, ditinjau dari munculnya berbagai restoran dan *cafe* dengan inovasi serta variasi yang baru untuk mendorong jumlah pengunjung. Bandung merupakan salah satu destinasi kuliner favorit di Indonesia.

Kini di kota Bandung terdapat berbagai *cafe* dari mulai skala besar hingga skala kecil, tak hanya itu banyak *cafe* yang baru membuka outletnya, dikarenakan potensi pasar yang ada di Kota Bandung. Berdasarkan aplikasi *tripadvisor* pada tahun 2018 tercatat telah ada 312 *cafe* di Bandung. Perkembangannya cukup pesat karena menurut badan pusat statistik pada tahun 2015 hanya ada 14 *cafe* di Bandung.

*Two Hands Full (THF)* merupakan sebuah *cafe* yang bergerak di industri kopi Indonesia. *THF* berdiri pada bulan Desember tahun 2014. Pemilik *THF* yaitu Stefan Setiadi dan Niko Matias yang keduanya masih muda pada saat mereka membuat *cafe* yaitu berumur 22 tahun dan 26 tahun. Menurut hasil wawancara pada awalnya mereka membuka *cafe* karena berawal dari hobi dan kemudian setelah berjalan 2 tahun mereka baru mulai mendalami bisnis kuliner ini. Berikut data penjualan *THF*.

*THF* mengalami penurunan penjualan selama setahun lebih tepatnya dari periode bulan Mei 2016 sampai Mei 2017. Penurunan penjualan ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan.



Gambar 1.1 Data Penjualan *THF* Periode Mei 2016 Sampai Mei 2017

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang kopi, *THF* juga memperhatikan masalah kualitas layanan di perusahaannya karena perusahaan ini dituntut untuk lebih meningkatkan mutu dari layanannya atau memberikan tingkat kepuasan yang baik dan dapat dinikmati oleh konsumennya tersebut. Konsumen akan turut menentukan besar kecilnya laba yang diperolehnya. Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Sekarang ini konsumen semakin spesifik dalam permintaan mereka dan menuntut standar pelayanan yang cukup tinggi. *THF* menyadari pentingnya menjalin hubungan dengan konsumennya. Untuk dapat mewujudkannya, para pegawai harus dilatih

sebaik mungkin guna memenuhi ekspektasi para konsumennya. Berikut alasan utama konsumen berkunjung ke *THF*.

**Tabel 1.1 Alasan utama konsumen berkunjung ke *Two Hands Full***

No.	Alasan	Jumlah
1	Pelayanan ramah	15
2	Pelayanan cepat	10
3	Ruang makan yang nyaman	10
4	Design <i>café</i>	8
5	Jam buka <i>café</i>	7
		50

Sumber: Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di 1.1, alasan utama terbanyak konsumen berkunjung ke *cafe THF* berdasarkan faktor kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang ramah. *THF* menekankan pegawainya untuk memiliki keramahan terhadap konsumen agar konsumen merasa nyaman saat berada di *café* agar para pegawai lebih mengenal konsumennya.

Pelayanan yang cepat dan ruang makan yang nyaman juga menjadi alasan utama kedua terbesar. Para pegawai selalu membantu konsumen disaat konsumen membutuhkan seperti saat benda yang dimeja terjatuh ataupun saat mereka ingin pindah meja maka pegawai akan membantu memindahkan dengan mengangkat makanan atau minumannya. Di saat ingjn menambah kursi untuk duduk para pegawai pun akan bersedia untuk mengambilkan kursi. Mereka selalu memperhatikan kondisi para konsumennya.

*THF* sendiri memiliki design *café* yang cukup unik karena berkonsep seperti pabrik pada masa lampau yang tembok merupakan batu bata dan di depan pintu



masuk dipajang sebuah motor vespa yang sudah lama. Pada tembok dibagian bar pun di pasang sepeda yang sudah lama. *THF* memiliki bar di tengah-tengah *cafe* sehingga para konsumen yang memesan minuman dapat melihat proses pembuatannya dengan jelas apalagi konsumen yang duduk di bar. Hal ini membuat konsumen yang masuk cukup nyaman dengan konsep masa lampau. Jam buka *café* menjadi salah satu alasan konsumen untuk datang, *THF* buka dari jam 7 pagi dan tutup pada jam 8 malam sehingga konsumen yang ingin sekedar sarapan dan minum tidak kesulitan mencari *cafe* yang buka pada pagi hari.

Fakta-fakta itulah yang membuat konsumen sering datang ke *THF*. Konsumen menjadi loyal dan hal ini sangat penting buat keberlangsungan *THF*. Penulis mengamati bahwa banyak konsumen yang tetap datang ke *THF* dari awal buka sampai sekarang dan intensitas mereka datang pun hampir setiap hari.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Two Hands Full”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam sebuah loyalitas konsumen dapat dipengaruhi oleh banyak variabel. Secara umum variabel-variabel tersebut adalah bauran pemasaran, kualitas pelayanan, kualitas produk, *brand image*, dan lain-lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan variabel yang sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dalam hal ini secara umum kualitas pelayanan dapat bagi

sebagai kualitas pelayanan yang baik atau buruk. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka dapat diidentifikasi masalahnya adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di THF

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini perlu adanya batasan masalah mengingat banyaknya permasalahan yang harus dipecahkan. Penelitian ini agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan, permasalahan dibatasi pada Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk dapat menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di THF.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta mengaplikasikannya dan menyosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

## 2. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini diharapkan perusahaan mendapatkan referensi dan masukan bagi kualitas pelayanannya yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen

## 3. Bagi Pihak Lain

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi yang bermanfaat untuk pihak-pihak lain mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen