**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN**

**KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo**

**di Kota Malang)**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat**

**Memperoleh Gelar Magister**



**Oleh**

**ISSUTARTI**

**NIM. 0721019008**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN**

**MINAT MANAJEMEN TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2012**

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Wignyanto, MS dan Dr. Ir. Imam Santoso, MS, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengetahuan kepada penyusun.
2. Dr. Ir. Nur Hidayat, MSi dan Dr. Ir. Panji Deoranto, MSi selaku dosen penguji atas segala saran dan masukannya.
3. Direktur, ketua jurusan dan seluruh staf Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya Malang yang banyak membantu dalam memberikan fasilitas dan dukungan pelaksanaan kegiatan penelitian ini.
4. Rekan-rekan S-2 TIP
5. Semua pihak yang telah banyak membantu demi terselesainya tesis ini.
6. Kedua orang tua, kakak dan adik-adik kami, serta secara khusus kepada ibu yang paling kucintai yang telah memberikan semangat dan do'a.

Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis tercatat sebagai amal soleh dan mendapat limpahan rahmat dan barokah dari Allah SWT. Amin.

Malang, Juni 2012

Penulis

JUDUL TESIS :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang)**

Nama Mahasiswa : ISSUTARTI

N I M : 0721019008

Program Studi : Teknologi Industri Pertanian

Minat : Manajemen Teknologi Industri Pertanian

KOMISI PEMBIMBING :

Pembimbing 1 : Dr. Ir. Wignyanto, MS

Pembimbing 2 : Dr. Ir. Imam Santoso, MS

KOMISI PENGUJI :

Penguji 1 : Dr. Ir. Nur Hidayat, MS

Penguji 2 : Dr. Ir. Panji Deoranto, MP

Tanggal Ujian :...........2012

**ISSUTARTI. 0721019008. Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya, 4 Juni 2012, Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang). Ketua Komisi Pembimbing : Wignyanto, Anggota : Imam Santoso**

**RINGKASAN**

Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo merupakan salah satu restoran lokal yang ikut dalam persaingan bisnis rumah makan. Untuk meningkatkan persaingan yang kompetitif perlu adanya **perbaikan pada kualitas layanan yang nantinya akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan**.

**Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan) terhadap kepuasan pelanggan, 2) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan) terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan**

**Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *path analysis* dengan desain penelitian explanasi melalui pendekatan kuantitatif. Populasi pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang. Pengumpulan data dengan cara pengisisan kuisioner menggunakan skala likert *five point*.**

**Hasil penelitian menunjukkan** bahwa; 1) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik sebesar 0,195; empathi sebesar -0,015; daya tanggap sebesar 0,323; kehandalan sebesar 0,168, dan jaminan sebesar 0,374) terhadap kepuasan pelanggan, 2) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik sebesar 0,051; empathi sebesar 0,108; daya tanggap sebesar -0,014; kehandalan sebesar 0,095, dan jaminan sebesar 0,08) terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 0,415 terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah; **1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan (variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan) terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel empathi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara kualitas layanan (variabel bukti fisik, empathi, kehandalan, dan jaminan) terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.**

**Saran dari penelitiaan ini adalah Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang hendaknya meningkatkan kualitas layanan pada variabel empati dengan cara mengadakan pelatihan karyawan dalam menghadapi pelanggan, pemberian motivasi oleh pimpinan kepada karyawan dan evaluasi kembali sistem manajemen rumah makan secara menyeluruh**.

**ISSUTARTI. 0721019008.** **Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya, 4 Juni 2012, Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang).** **Postgraduate Program of Agriculture Technology Faculty of Brawijaya University. July 17th, 2012, Analysis of Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty (Study Customer of Ayam Bakar Wong Solo Restauant in Malang).** **Ketua Komisi Pembimbing : Wignyanto, Anggota : Imam Santoso** **Supervisor : Wignyanto, Co-supervisor: Imam Santoso**

**SUMMARY**

Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo merupakan salah satu restoran lokal yang ikut dalam persaingan bisnis rumah makan. Ayam Bakar Wong Solo Restaurant is one of the local restaurants that participate in the competitive restaurant business. Untuk meningkatkan persaingan yang kompetitif perlu adanya perbaikan pada kualitas layanan yang nantinya akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. To enhance the competitive rivalry there is need for **improvement in the service quality that would provide a huge influence on satisfaction and customer loyalty**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan) terhadap kepuasan pelanggan, 2) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan) terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan **The research purpose is to know about: 1) the influence of service quality (tangibles, empathy, responsiveness, reliability and assurance) to customer satisfaction, 2) the influence of service quality (tangibles, empathy, responsiveness, reliability and assurance) of the loyalty customers, and 3) the influence of customer satisfaction on customer loyalty**

**Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *path analysis* dengan desain penelitian explanasi melalui pendekatan kuantitatif. Method was used in this research by *path analysis* with design research of explanation through quantitative approach. Populasi pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang. The population is customer of Ayam Bakar Wong Solo Restaurant in Malang. Pengumpulan data dengan cara pengisisan kuisioner menggunakan skala likert *five point* . Data collected by filling the questionnaire using a five point likert scale**.

Hasil p enelitian menunjukkan bahwa; 1) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik sebesar 0,195; empathi sebesar -0,015; daya tanggap sebesar 0,323; kehandalan sebesar 0,168, dan jaminan sebesar 0,374) terhadap kepuasan pelanggan, 2) pengaruh kualitas layanan (bukti fisik sebesar 0,051; empathi sebesar 0,108; daya tanggap sebesar -0,014; kehandalan sebesar 0,095, dan jaminan sebesar 0,08) terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 0,415 terhadap loyalitas pelanggan. **The results showed that:** 1) the influence of service quality to customer satisfaction on variable: tangibles 0.195; empathy -0.015; responsiveness 0.323; reliability 0.168 and assurance 0.374, 2) the influence of service quality on customer loyalty on variable: tangibles 0.051 ; empathy 0.108; responsiveness -0.014; reliability 0.095 and assurance 0.08, and 3) the influence of customer satisfaction on customer loyalty is 0.415.

Kesimpulan dari penelit ian ini adalah; 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan (variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan) terhadap kepuasan pelanggan. The conclusion of this research were: **1) service quality (tangible, responsiveness, reliability and assurance) have positive and significant correlation to customer satisfaction . Sedangkan variabel empathi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara kualitas layanan (variabel bukti fisik, empathi, kehandalan, dan jaminan) terhadap loyalitas pelanggan. Empathy variable has not significant correlation on customer satisfaction, 2) There are not significant correlation between services quality (tangibles, empathy, reliability and assurance) on customer loyalty. Sedangkan variabel daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. While responsiveness variable has not significant correlation on customer loyalty, and 3) There is positive and significant correlation between customer satisfaction on customer loyalty.**

**According to this reseach, it is suggested to improve the service quality on empathy. Staff and labourer must be trained for higher skill and better cominication wih customer, Staff and labourer must be motivated for higher performance , and it is impotant to evaluated management system of restaurant**

Saran dari penelitiaan ini adalah Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang hendaknya mensinergikan antara peningkatan kualitas layanan dengan peningkatan kepuasan pelanggan agar dapat tercipta loyalitas pelanggan yang semakin kuat, dan Peneliti lanjut disarankan untuk melakukan studi lanjut tentang pengembangkan penelitian aspek manajemen dari Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang agar nantinya dapat memberikan kontribusi dalam aspek pengembangan bisnis yang berdaya saing tinggi.

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga tulisan tesis dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang) dapat terselesaikan.

Dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi ; 1) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, 2) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Kota Malang.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan pustaka yang dimiliki, walaupun sudah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih tahu, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun, agar tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, Juni 2012

Penulis

**DAFTAR ISI**

**Halaman**

|  |  |
| --- | --- |
| **RINGKASAN** | i |
|  |  |
| ***SUMMARY*** | ii |
|  |  |
| **KATA PENGANTAR** | iii |
|  |  |
| **DAFTAR ISI** | iv |
|  |  |
| **DAFTAR TABEL** | vi |
|  |  |
| **DAFTAR GAMBAR** | viii |
|  |  |
| **DAFTAR LAMPIRAN** | ix |
|  |  |
| **I. PENDAHULUAN** | **1** |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
|  | **7** |
| **II. TINJAUAN PUSTAKA** | 7 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2. Kualitas Layanan | 11 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | 24 |
| 2.4. Loyalitas Pelanggan | 31 |
| 2.5. Definisi dan Jenis Rumah Makan atau Restoran | 38 |
| 2.6. Kerangka Konseptual Penelitian | 40 |
|  |  |
| **III. METODE PENELITIAN** | **42** |
| 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian | 42 |
| 3.2. Obyek Penelitian | 42 |
| 3.3. Desain Penelitian | 42 |
| 3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian | 43 |
| 3.5. Populasi dan Sampel | 44 |
| 3.5.1. Populasi | 44 |
| 3.5.2. Sampel | 44 |
| 3.6. Prosedur Pengumpulan Data | 46 |
| 3.7. Pengukuran Instrumen | 47 |
| 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas | 48 |
| 3.8.1. Uji Validitas | 48 |
| 3.8.2. Uji Reliabilitas | 49 |
| 3.9. Uji Asumsi Klasik | 49 |
|  |  |
| 3.10. Uji Hipotesis | 51 |
| 3.11. Definisi Operasional | 55 |
|  |  |
| **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** | **57** |
| 4.1. Gambaran Umum Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo | 57 |
| 4.2. Deskripsi Data | 60 |
| 4.3. Uji Kelayakan Instrumen | 67 |
| 4.3.1. Hasil Uji Validitas | 67 |
| 4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas | 71 |
| 4.4. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian | 71 |
| 4.4.1. Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan | 72 |
| 4.4.2. Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan | 78 |
| 4.4.3. Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan | 80 |
| 4.5. Uji Asumsi Analisis Jalur | 81 |
| 4.5.1. Uji Multikolinieritas | 82 |
| 4.5.2. Uji Heteroskedastisitas | 83 |
| 4.5.3. Uji Normalitas | 84 |
| 4.6. Hasil Analisis Data dan Pembahasan | 85 |
|  |  |
| **V. KESIMPULAN DAN SARAN** | **102** |
| 5.1. Kesimpulan | 102 |
| 5.2. Saran | 102 |
|  |  |
| **DAFTAR PUSTAKA** | **103** |
|  |  |
| **LAMPIRAN** | **107** |

**DAFTAR TABEL**

**Nomor Teks Halaman**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan | 43 |
|  |  |  |
| 2. | Distribusi Frekuensi Usia | 60 |
|  |  |  |
| 3. | Distribusi Frekuensi Pekerjaan | 61 |
|  |  |  |
| 4. | Distribusi Frekuensi Penghasilan Rata-rata Sebulan | 62 |
|  |  |  |
| 5. | Distribusi Frekuensi Alasan Memilih Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo | 63 |
|  |  |  |
| 6. | Distribusi Frekuensi Mengunjungi Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo | 64 |
|  |  |  |
| 7. | Distribusi Frekuensi Mengunjungi Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo dalam Satu Bulan | 65 |
|  |  |  |
| 8. | Distribusi Frekuensi Pihak yang Memberikan Saran | 66 |
|  |  |  |
| 9. | Distribusi Frekuensi Pihak yang Memberikan Keputusan | 67 |
|  |  |  |
| 10. | Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan dengan Tingkat Kepercayaan 95% | 68 |
|  |  |  |
| 11. | Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan dengan Tingkat Kepercayaan 95% | 69 |
|  |  |  |
| 12. | Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan dengan Tingkat Kepercayaan 95% | 70 |
|  |  |  |
| 13. | Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan | 71 |
|  |  |  |
| 14. | Persepsi Responden Terhadap Bukti Fisik | 72 |
|  |  |  |
| 15. | Persepsi Responden Terhadap Empathi | 73 |
|  |  |  |
| 16. | Persepsi Responden Terhadap Daya Tanggap | 75 |
|  |  |  |
| 17. | Persepsi Responden Terhadap Kehandalan | 76 |
|  |  |  |
| 18. | Persepsi Responden Terhadap Jaminan | 77 |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 19. | Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan | 79 |
|  |  |  |
| 20. | Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan | 80 |
|  |  |  |
| 21. | Hasil Pemeriksaan Multikolinieritas | 82 |
|  |  |  |
| 22. | Hasil Perhitungan Path Analisis | 86 |
|  |  |  |
| 23. | Pengaruh Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan | 87 |
|  |  |  |
| . |  |  |
|  |  |  |
| . |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**DAFTAR GAMBAR**

**Nomor Teks Halaman**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Kerangka Konseptual Penelitian | 41 |
|  |  |  |
| 2. | Struktur Path Analysis | 53 |
|  |  |  |
| 3. | Struktur Organinsasi Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo | 58 |
|  |  |  |
| 4. | Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama | 83 |
|  |  |  |
| 5. | Uji Heteroskedastisitas Persamaan Kedua | 83 |
|  |  |  |
| 6. | Uji Normalitas Persamaan Pertama (Y) | 84 |
|  |  |  |
| 7. | Uji Normalitas Persamaan Kedua (Z) | 85 |
|  |  |  |
| 8. | Hasil Analisis Jalur | 86 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**DAFTAR LAMPIRAN**

**Nomor Teks Halaman**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Lembaran Kuisioner | 109 |
|  |  |  |
| 2. | Frekuensi Data Pertanyaan | 111 |
|  |  |  |
| 3. | Nilai Persepsi Responden Pada Masing-Masing Indikator/Item | 115 |
|  |  |  |
| 4. | Uji Validitas dan Reabilitas Masing-masing Variabel | 119 |
|  |  |  |
| 5. | Frekuensi Data Masing-masing Variabel | 122 |
|  |  |  |
| 6. | Nilai Rerata Masing-masing Indikator/Item | 128 |
|  |  |  |
| 7. | Skor *Performance* (Tingkat Pelaksanaan) | 131 |
|  |  |  |
| 8. | Uji Multikolinieritas | 134 |
|  |  |  |
| 9. | Uji Analisis Jalur | 135 |
|  |  |  |