

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN PADA
RESTORAN BAKSO BAKWAN MALANG CAK SU KUMIS
PRIMA 27 RAWAMANGUN**

**CITRA MAHARANI
8215067753**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT RESTORAN
BAKSO BAKWAN MALANG CAK SU KUMIS PRIMA 27
RAWAMANGUN**

**CITRA MAHARANI
8215067753**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

ABSTRAK

Citra Maharani, 2012; Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Konsumen Pada Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 Rawamangun. Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., Dra. Basrah Saidani, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara jelas tentang kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan kesetiaan konsumen pada Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kimis Prima 27 Rawamangun. Tujuan kedua adalah mengukur seberapa kuat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, tujuan ketiga adalah mengukur seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesetiaan konsumen, tujuan keempat adalah mengukur seberapa kuat pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan konsumen, dan tujuan kelima adalah mengukur seberapa kuat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kesetiaan konsumen Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27. Pengambilan sampel dari penelitian merupakan konsumen yang sudah pernah membeli lebih dari satu kali di Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis. Pengambilan sampel berjumlah 161 responden dengan menggunakan metode non probabilitas dan lebih spesifik lagi menggunakan teknik *Judgemental Sampling*. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, desain riset konklusif, metode deskriptif serta kausal. Analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program aplikasi statistik SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 19 untuk mengolah data. Hasil dari regresi linear sederhana (parsial) menunjukkan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan (menggunakan *level of significance* 5%) dengan nilai signifikansi X1 ke X2 (0.00), lalu X1 ke Y (0.00), dan X2 ke Y (0.00) ketiganya tidak lebih besar dari 0.05. Hasil dari uji f menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan konsumen yaitu 0.00. Kemudian hasil dari analisis determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kesetiaan konsumen adalah sebesar 30,8 %. Sedangkan sisanya yaitu 69,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Kesetiaan konsumen.

ABSTRACT

Citra Maharani, 2012; The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction towards Customer Loyalty at Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su kumis Prima 27 Rawamangun. Advisory team: Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., Dra. Basrah Saidani, M.Si.

This study aims to describe clearly about service quality, customer satisfaction, and customer loyalty of Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis. The second objective is to measure how strong the influence of service quality to customer loyalty, the third is to measure how strong the influence of customer satisfaction to customer loyalty, the fourth is to measure how strong the effect is jointly between service quality and customer satisfaction to customer loyalty of Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 Rawamangun. Sampling is taken from consumer that has visited Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis for more than one time. The sampling takes 161 respondents using a non-probability method and specifically using Convenience Sampling technique. This research was conducted as quantitative, conclusive research design, descriptive and causal methods. Analysis of this research is accomplished using the statistical application SPSS (Statistical Package for the Social Science) version 16 for data processing. The results of simple linear regression (partially) indicates service quality influencing significantly to customer satisfaction (using the level of significance 5%) with a significance value of X_1 to X_2 (0.00), then X_1 to Y (0.00), and X_2 to Y (0.00) are no greater than 0.05. The results of f test simultaneously indicates service quality and customer satisfaction influencing significantly to customer loyalty (0.00). And the result of determination analysis in this study shows the contribution of service quality and customer satisfaction to customer loyalty is 30,8%. While the remaining 69.2% are influenced by other variables that were not included in this research model.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2012

Yang membuat pernyataan



Citra Maharani

No.Reg. 8215067753

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dra. Umi Mardiyati, M.Si NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		27/01/2012
2. Agung Kresna Murti, ST, MM NIP. 19740416 200604 1 001	Sekretaris		26/01/2012
3. Dr. Mohamad Rizan, SE,MM NIP: 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		26/01/2012
4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		26/01/2012
5. Dra Basrah Saidani, M.Si NIP: 19630119 199203 2 001	Pembimbing II		26/01/2012

Tanggal Lulus :

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Konsumen pada restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 Rawamangun. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini selesai bukan hanya semata-mata usaha dari peneliti, tetapi juga berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan teliti untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan kepada penulis.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Agung Wahyu Handaru ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi S1 Manajemen.
6. Gatot Nazir Ahmad, ST, M.Si selaku Pembimbing Akademik saya.

7. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
8. Paman Faroby dan seluruh karyawan Bakso Bakwa malang Cak Su Kumis Prima 27 Rawamangun yang telah membantu penulis mengurus dan menyelenggarakan penelitian untuk skripsi.
9. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Alm. Ayahanda Agus Siswondo, Mamiku Dwi Atmini, calon suamiku Muhammad Zulhikmal Rasuli, Om Asep, serta keluarga besarku dan keluarga besar Bapak Rasuli yang telah bersabar dan selalu mendukung secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Teman-teman yang sangat saya sayangi Dewa, Carolina, Rizka, Nova, Bintang, Riyan, Erik, Arthur, Dhea, Sheila, Fabienne, Hergie, Stevy Fritz, Desy Isya, Nina, Yogi, Gusnita, Adinda, Sisca, Oni, Resty, Yasinta, Muti, Ega, Dilla, terimakasih atas bantuan dan semangat yang kalian berikan.

Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan Kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan .

Jakarta, Januari 2012

Peneliti