

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *CHICKEN ATTACK* TAHUN 2014

Ragil Aji Santosa
Universitas Telkom
ragilaji@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Chicken Attack*, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *Chicken Attack*. Jenis penelitian ini adalah studi deskriptif dan studi kausal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan *Chicken Attack*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian didapat bahwa kualitas pelayanan (X) *Chicken Attack* sebesar 67,20 %. Loyalitas (Y) pelanggan *Chicken Attack* sebesar 66,24 %. Sedangkan Secara simultan, kualitas pelayanan (X) memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Chicken Attack* sebesar 28,2%. Secara parsial, hanya dimensi *emphaty* (X5) yang memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Diketahui bahwa hanya dimensi *emphaty* (X5) yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, oleh karena itu *Chicken Attack* harus memberikan porsi perhatian lebih terhadap dimensi *emphaty* ini dengan tidak mengabaikan empat dimensi lainnya, yakni *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), dan *assurance* (X4).

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan restoran cepat saji

ABSTRACT

This study aimed to determine the service quality of *Chicken Attack*, and how much influence service quality on customer loyalty *Chicken Attack*. This research is a descriptive study and causal studies. This study uses a quantitative approach. Data obtained by distributing questionnaires to 100 customers *Chicken Attack*. Techniques of analysis in this study using the method of multiple linear regression analysis.

From the results obtained that the service quality of (X) *Chicken Attack* of 67.20%. Loyalty (Y) customers *Chicken Attack* of 66.24%. While Simultaneously, quality of service (X) has significant impact on customer loyalty *Chicken Attack* of 28.2%. Partially, only the dimensions of *empathy* (X5) which has significant impact on customer loyalty.

It is known that the only dimension of *empathy* (X5) significantly to customer loyalty, therefore *Chicken Attack* should give more attention to the dimensions of the portion of this *empathy* by not ignoring the other four dimensions, namely *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), and *assurance* (X4).

Keywords: quality of service, customer loyalty fast food restaurants