

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Chicken Attack* Tahun 2014”. Penulisan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Telkom.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada kenal lelah.
2. Ketiga saudara yang penulis sayangi dan cintai karena Alloh, Prasetya Adi Santosa, Dhian Kartika Dewi, dan Filtra Novalia yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
3. Semua om dan tante yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti.
4. Ibu Heppy Milanyani, S.Sos, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama proses bimbingan, serta telah memberikan pengarahan dan dorongan dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Cut Irna, S.Ab, MM selaku dosen penguji skripsi yang turut memberikan bimbingan dan masukan demi kesempurnaan tugas akhir ini.
6. Ibu Reni Rengganis, SE., MM selaku penguji proposal skripsi yang turut memberikan bimbingan dan masukan demi kesempurnaan tugas akhir ini.
7. Para dosen beserta *civitas academica* Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, yang sudah bersedia membantu dengan mengorbankan waktu, tenaga, serta pikiran untuk mentransfer ilmunya.
8. Bapak Empep Sanusi dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan juga tempat tinggal.

9. Sahabat-sahabat di Gamus yang sudah lulus terlebih dahulu, terima kasih untuk pelajaran kehidupan yang tak terlupakan. Ingat syurga tujuan kita teman.
10. Andri, Uus, Slank, Eka, Beni, Bobby dan para tetangga kamar yang selalu memberikan motivasi.
11. Rekan-rekan Adbis D 2009 yang selalu berjuang bersama-sama untuk menuntut ilmu. Terima kasih banyak atas kenyamanan, kebahagiaan dan kekompakan suasana kelas selama ini, kalian yang terbaik.
12. Teman-teman di PT. Duta Transformasi Insani yang tak bosan-bosan mengingatkan tentang skripsi.
13. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis juga berharap semoga kelak tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, Amin.

Bandung, Juni 2014

Ragil Aji Santosa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi <i>Chicken Attack</i>	2
1.1.2 Gambaran Bisnis <i>Chicken Attack</i>	2
1.1.3 Struktur Organisasi <i>Chicken Attack</i>	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Jasa	11
2.1.2 Kualitas Jasa	12
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.1.4 Manfaat Kualitas Jasa Bagi Perusahaan	14

2.1.5 Loyalitas	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.2.1 Skripsi	17
2.2.2 Jurnal	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Variabel Operasional.....	31
3.3 Tahapan Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel.....	36
3.5 Pengumpulan Data	38
3.5.1 Jenis Data	38
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1 Analisis Deskriptif	44
3.7.2 Analisis Kuantitatif	46
A. Skala Likert	46
B. Pengskalaan MSI (<i>Method Successive Internal</i>)	47
C. Pengujian Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolonieritas.....	48
c. Uji Heterokedastisitas	49
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49

E. Koefisien Determinasi	50
F. Uji Hipotesis Simultan (uji F)	51
G. Uji Hipotesis Parsial (Uji Statistik t)	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.2 Karakteristik Responden	55
4.3 Tanggapan Responden	59
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	60
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	62
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	66
4.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i>	68
4.3.6 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	71
4.4 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Chicken Attack</i> Tahun 2014	73
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	73
4.4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda	76
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi	79
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	80
4.4.4.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	80
4.4.4.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	81
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	89

5.2 Saran Untuk Perusahaan	89
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Lanjutan	92

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	42
Tabel 3.3 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Status Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	58
Tabel 4.7 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal.....	60
Tabel 4.8 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	61
Tabel 4.9 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	62
Tabel 4.10 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 4.11 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 4.12 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i>	68
Tabel 4.13 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.14 Skor Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas Data.....	75

Tabel 4.17 Persamaan Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.19 Analisis Koefisien Determinasi Parsial	79
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis Simultan	81
Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis Parsial X_1	82
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis Parsial X_2	83
Tabel 4.23 Pengujian Hipotesis Parsial X_3	84
Tabel 4.24 Pengujian Hipotesis Parsial X_4	85
Tabel 4.25 Pengujian Hipotesis Parsial X_5	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo <i>Chicken Attack</i>	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi <i>Chicken Attack</i>	3
Gambar 1.3 Diagram Hasil Observasi Awal.....	6
Gambar 2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, dan Keuntungan Perusahaan.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	35
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	45
Gambar 4.1 Garis Kontinum.....	60
Gambar 4.2 Garis Kontinum Dimensi <i>Tangible</i>	61
Gambar 4.3 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i>	63
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i>	65
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i>	67
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i>	69
Gambar 4.7 Garis Kontinum Respon Pelanggan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	70
Gambar 4.8 Garis Kontinum Respon Pelanggan Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	73
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian