

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA RUMAH MAKAN ALAS COBEK BANDAR LAMPUNG

Oleh

MAULIA AGUSTINA

Alas Cobek adalah salah satu rumah makan yang menyediakan makanan nusantara dengan cara unik, yaitu menggunakan alas makana berupa cobek. Masalah yang dihadapi rumah makan Alas Cobek adalah persaingan antar rumah makan yang menyediakan menu yang sama dan terjadinya fluktuasi pada pendapatan per tahunnya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah dimensi service quality berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Alas Cobek Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi service quality berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Alas Cobek Bandar Lampung. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pelanggan rumah makan Alas Cobek Bandar Lampung yang pernah merekomendasikan rumah makan Alas Cobek. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden 100 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 18, pengujian signifikan simultan (uji F), pengujian signifikan parsial (uji t), dan determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Tangibles (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4), dan Empathy (X_5), berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan hasil perhitungan variabel dimensi service quality mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan sebesar 87,5%, dan sisanya 12,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, dan Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

THE EFFECT OF DIMENSION OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN COBEK FLOOR HOUSE BANDAR LAMPUNG

By

MAULIA AGUSTINA

Alas Cobek is one of the restaurants that provide archipelago food in a unique way, namely using a food mat in the form of a mortar. The problem faced by Alas Cobek restaurant is competition between restaurants that provide the same menu and fluctuations in income per year. The problem in this study is whether the dimensions of service quality affect customer loyalty at the Alas Cobek Bandar Lampung restaurant. The purpose of this study was to determine the effect of service quality dimensions on customer loyalty to the Alas Cobek Bandar Lampung restaurant. The population in this study were all customers of Alas Cobek Bandar Lampung restaurant who had recommended Alas Cobek restaurant. The sample in this study used a non probability sampling method with purposive sampling technique, with the number of respondents 100 respondents. This study uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS 18, simultaneous significant testing (F test), significant partial testing (t test), and determination (R²). The results of this study indicate that the variables Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empathy (X5), have a positive effect on Customer Loyalty (Y) with the calculation results of service quality dimension variables affect the loyalty variable the customer is 87.5%, and the remaining 12.2% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, and Customer Loyalty.*