

ABSTRAK

ANDY CITRA KARUNIA DIVY, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Rumusan masalah yang akan diteliti adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, serta apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada Restoran CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat (dibimbing oleh Tantri Yanuar)

Bisnis jasa yang berkembang dengan pesat walaupun pada masa krisis. Hal ini karena pada dasarnya makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila makan dan minum masih menjadi kebutuhan yang diutamakan maka bisnis kuliner akan terus tumbuh dan berkembang. Dalam bisnis ini terdapat banyak pesaing langsung oleh karena itu harus disikapi dengan bijak dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan bertransaksi di Restoran CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat. Sampel dalam penelitian ini ada 170 responden, perolehan sampel didapat dari teori Hair *et al.*, (1988) yaitu 5 x jumlah indikator yang ada. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran.

Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan tidak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, SEM

ABSTRACT

ANDY CITRA KARUNIA DIVY, *Effects of service quality and customer satisfaction to customer loyalty. The problems that will be examined is whether quality of service effect on customer satisfaction, customer satisfaction if the effect on customer loyalty, as well as whether the quality of service effect on customer loyalty. At CFC Restaurant Slipi Jaya Plaza branch, West Jakarta (guided by Tantri Yanuar)*

Business services are growing rapidly despite the crisis. This is because basically the food is one of the basic human needs that must be met, so that if eating and drinking is still a requirement that preferred the culinary business will continue to grow and develop. In this business there are many direct competitors must therefore be addressed wisely with attention to service quality and customer satisfaction to customer loyalty.

customers who make transactions in Restaurant CFC branches Slipi Jaya Plaza, West Jakarta. The sample in this study of 170 respondents, the acquisition of samples obtained from theory Hair et al., (1988) which is 5 x the number of existing indicators. The data used in this research is quantitative data, ie data is expressed in numerical terms. Is the result of calculations and measurements.

This research used SEM to obtain the result that the quality of service can improve customer satisfaction, service quality can also increase customer loyalty, and customer satisfaction can not improve customer loyalty.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer loyalty, SEM*