

ISBN : 978-979-8911-75-0

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL APMMI II REGIONAL COMPETITIVENESS, CREATIVE ECONOMY AND ENTREPRENEURSHIP



Mataram, 28 - 30 Oktober 2013



Penyelenggara :
Asosiasi Program Magister Manajemen Indonesia
bekerjasama dengan
Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Mataram



Publish by Mataram University Press

SUSUNAN PANITIA SEMINAR NASIONAL APMMI II
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MATARAM

- Penanggung Jawab : Ketua APMMI, Dr. Arief Daryanto, M.Ec.
- Steering Commite* : Prof. Lincoln Arsyad, Ph.D. (MM-UGM)
Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir (MM-UNHAS)
Prof. Lizar Alfansi, Ph.D. (MM-UNIB)
H. Isnurhadi, SE., MBA., Ph.D. (MM-UNSRI)
Reza Ashari Nasution, Ph.D. (MBA-ITB)
Sri Gunawan, DBA. (MM-UNAIR)
- Organizing Commite* : Program Studi MM UNRAM
Ketua : Sulhaini, SE., M.Sc., Ph.D.
Wakil Ketua : Drs. H. Rusdan, MM.
Sekretaris : Junaidi Sagir, SE., MBA.
Bendahara I : Dr. Lalu Suparman, MM.
Bendahara II : Hj. Susi Retna C, SE., M.Si., Ak.
- SEKSI – SEKSI**
1. Seksi Acara : Drs. Rahman Dayani, M.Si.
Dra. Ida Ayu Putri Suprapti, MA.
Baiq Dwi Ratni Rahayu, A.Md.
Dewi Komalasari, ST.
2. Seksi Persidangan : Prof. Drs. H. Thatok Asmony, MBA., DBA.
Prof. Dr. H. Akram, M.Si.
Drs. Hermanto, MBA., DBA.
Drs. H. Budi Santoso, M.Com., Ph.D.
Agusdin, SE., MBA., DBA.
Dr. Prayitno Basuki, MA.
3. Seksi Hiburan : Irwan Suriadi, SE., M.Si.
M. Mujahid Dakwah, SE., MM.
Zarkasyi, SE., MM.
Rohaniah HS, SE.,MM.
4. Seksi Dana : Ir. Hj. Santi Nururly, MM
Amalia Apriani, SE.
Sayuti
5. Seksi Konsumsi : Dra. Baiq Ismiwati, M.Si.
Wahidatul Husnaini, SE., M.Si.
6. Seksi Akomodasi & Transportasi : Dr. Surati, M.Si.
Usman, MM.
Lalu Aryadipati
7. Makalah : Lalu Muh. Isnaini, SE.
M. Irfan Syahroni, M.Si.
8. Dokumentasi : Marcello Prilla Akbar, A.Md.
9. Logistik : M. Gufran

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN McDONALD'S BASUKI RAHMAT SURABAYA

Siti Rahayu dan Fitri Novika Widjaja
Jurusan Manajemen, Universitas Surabaya
Jl. Raya Kalirungkut Surabaya
Email: sitirahayu151@gmail.com
fitri.novika@gmail.com

ABSTRAK

Berkembangnya waralaba *fast food* juga dikarenakan masyarakat yang semakin sibuk dan menyebabkan perubahan pola hidup, sehingga salah satu aspek penting dalam persaingan bisnis restoran *fast food* harus memperhatikan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan McDonald Basuki Rahmat Surabaya. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* AMOS versi 18.0. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Data dikumpulkan dengan bertanya secara langsung kepada responden melalui kuesioner sebanyak 155 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangibility*, *empati*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan tidak terbukti mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tidak dapat dibuktikan dalam penelitian ini, karena peneliti tidak menemukan hubungan langsung yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan McDonald cabang basuki Rahmat Surabaya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The development of fast food franchises are also due to an increasingly busy society and cause changes in lifestyle, so that one important aspect of the fast food restaurant business competition should pay attention to the quality of service. The aim of the research is to analyze how the service quality can affect customer's satisfaction in shaping customer's loyalty of McDonald's Basuki Rahmat Surabaya. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS software version 18.0. The sampling technique in this study is non probability sampling technique with the type of convenience sampling. This study uses a survey to collect data by directly asking the respondents through questionnaires. The number of samples in this study is 155 respondents. The result of the research shows that the five dimensions, tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance affect the service quality. The other results show that customer's satisfaction didn't affect factor of customer's loyalty. The direct effect of service quality on customer's loyalty does not sustain the research, since the researcher did not find any significant direct relation between service quality and customer's loyalty.

Keywords : service quality, customer satisfaction, customer loyalty.



Prosiding Seminar Nasional APMMI II
Regional Competitiveness, Creative Economy and Entrepreneurship



DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina., 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Hal 114-126
- Blumberg, Donald,F., 1991, *Managing Service as a Strategic Profit Center*, International Edition, Mc Graw-Hill Inc.,New York
- Boone, Louis E. dan David L.Kurtz.,1995. *Contemporary Marketing Plus*, 8th Edition. Florida: The Dryden Press
- Ferdinand,Agusty.,2002, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*, Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang
- Kotler,Philip.,2003, *Marketing Management* : Eleventh Edition, Upper Saddle River: Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat., A.Hamdani., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua . Jakarta : Penerbit : Salemba Empat.
- Musanto, Trisno., 2004, *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*.
- Rahayu,D.S., 2008, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Panda Kitchen di G-Walk, Citraland, Surabaya*, Universitas Surabaya
- Wijaya, Serli., 2005, Studi Eksploratif Perilaku Mahasiswa UK Petra Dalam memilih fast food Restaurant dan Non Fast Food Restaurant di Surabaya, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol 1, No 2, September 2005:80-86
- Wang I-Ming dan Chich-Jen Shieh., 2006, *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction : the example of CJCJ library*.
- Wijayanto, Setyo .H., 2008, *Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zeithaml, V .A., Mary Jo Bittner, and Dwayne D. Gremler.,2006, *Service Marketing: Integrity Customers Focus Accross the Firm*. 4th Edition. New York: McGraw-Hill
- <http://digilib.unpas.ac.id/files/disk1/49/jbptunpaspp-gdl-alamprabow-2418-2-k.babi-i.pdf>
- <https://dpmi.ubaya.ac.id/index.php?topmenu=4&menu=content&id=4>
- <http://www.surabaya.go.id/bisnis/korporasi/3446-apkrindo-prospek-bisnis-kafe-a-restoran-di-jatim-cukup-bagus.html>
- <http://www.centerwaralaba.com/2012/04/23/waralaba-indonesia-dan-perkembangannya/>
- <http://www.digilib.ui.ac.id/file?file=digital/127025-6652-Pengembangan%20atribut-Literatur.pdf>