Perpustakaan Unika

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(STUDI RUMAH MAKAN DAN PEMANCINGAN WIJAYA, JIMBARAN-BANDUNGAN)

SUMMARY

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Disusun oleh :

Nama : Pundi Permadi
NIM : 00.30.0064

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2006

2869 / S / em / C1
10/7 '06

Perpustakaan Unika

ABSTRAK

Lokasi dalam penelitian ini adalah Rumah Makan dan Pemancingan Wijaya yang berada di Jalan Bandungan Km 3, Jimbaran–Bandungan, Bawen. Alasan pemilihan obyek dan lokasi dikarenakan semakin menurunnya kualitas pelayanan pada rumah makan dan pemancingan Wijaya, yang terlihat pada menurunnya penjualan, banyaknya konsumen yang pindah ke tempat pemancingan lain. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*) terhadap kesetiaan konsumen pada rumah makan dan pemancingan Wijaya, Jimbaran–Bandungan.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan Rumah Makan dan Pemancingan Wijaya yang rata – rata per bulannya adalah sebanyak 180 orang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sedangkan metode yang digunakan, yaitu kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi.

.