

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI
ROCKET CHICKEN DI KLATEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Peminatan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

VIKA MENSENNIA MARLINA PANCASARI

NIM: 1421103575

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

Juli 2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI
ROCKET CHICKEN DI KLATEN**

Diajukan Oleh

VIKA MENSENNIA MARLINA PANCASARI

NIM: 1421103575

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Dharma Klaten

pada tanggal.....

Pembimbing utama



H. Arif Julianto SN, SE, M.Si.
NIK 690 301 250

Pembimbing pendamping



Hj. Anis Marjukah, SE, MM.
NIK 690 994 143

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



Abdul Haris, SE, MM, M.Pd.
NIK 690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI
ROCKET CHICKEN DI KLATEN**

Diajukan Oleh

VIKA MENSENNIA MARLINA PANCASARI

NIM: 1421103575

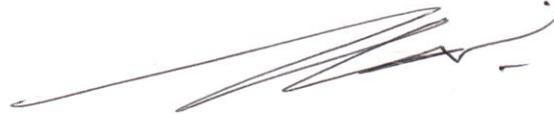
Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji skripsi Jurusan
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen
Pada tanggal.....

Ketua



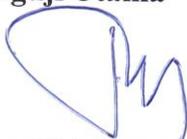
Dr. Sutrisno Badri, M.Sc.
NIK 690 208 290

Sekretaris



Abdul Haris, SE, MM, M.Pd.
NIK 690 098 194

Penguji Utama



H. Arif Julianto SN, SE, M.Si.
NIK 690 301 250

Penguji Pendamping



Hj. Anis Marjukah, SE, MM.
NIK 690 994 143



Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Sutrisno Badri, M.Sc.
NIK 690 208 290

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vika Mensennia Marlina Pancasari

NIM : 1421103575

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Harga
terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Cepat Saji
Rocket Chicken di Klaten

adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan Ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, Juni 2018
Yang membuat pernyataan,



Vika Mensennia Marlina Pancasari

MOTTO

“Sejarah bukan hanya rangkaian cerita, ada banyak pelajaran, kebanggaan dan harta didalamnya.”

“Bukanlah hidup kalau tidak ada masalah, bukanlah sukses kalau tidak melalui rintangan, bukanlah menang kalau tidak dengan pertarungan, bukanlah lulus kalau tidak ada ujian dan bukanlah berhasil kalau tidak berusaha”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Ayah dan ibuku tersayang
2. Suamiku tercinta
3. Teman-teman seperjuangan
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat petunjuk dan rahmat-Nya Penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Cepat Saji Rocket Chicken di Klaten**”.

Adapun maksud disusunnya skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri Penulis, baik secara teoritis maupun praktis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, Penulis harapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan tersusunnya skripsi ini, tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Sutrisno Badri, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Abdul Haris, SE, MM, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
3. Bapak H. Arif Julianto SN, SE, M.Si., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Hj. Anis Marjukah, SE, MM., Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan petunjuk hingga terselesainya penyusunan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan materiil maupun spirituil dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua Amin.

Klaten, Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	6
C. Penegasan Judul	7
D. Pembatasan Masalah	7
E. Perumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	9
H. Hipotesis	9
I. Sistematika Penulisan	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Pengertian Pemasaran	12
B. Kualitas Pelayanan	18
C. Harga.....	23
D. Loyalitas Konsumen	27
E. Penelitian Terdahulu	31
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Metode Penelitian	35
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Karakteristik Responden	45
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
C. Analisis Data.....	50
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	64
A. Simpulan	64
B. Saran-saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 47
Tabel 4.4	Rekapitulasi Pendapatan per Bulan Responden Penelitian..... 48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas..... 49
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas 50
Tabel 4.7	Hasil Regresi Linier Berganda 51
Tabel 4.8	Hasil Uji t 55
Tabel 4.9	Hasil Uji F 60
Tabel 4.10	Koefisien Determinasi 62

ABSTRAK

VIKA MENSENNIA MARLINA PANCASARI, NIM. 1421103575, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Widya Dharma Klaten. Skripsi. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Cepat Saji Rocket Chicken di Klaten”**

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten, 2) untuk menguji pengaruh kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten, 3) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 50 orang konsumen Restoran Cepat Saji Rocket Chicken di Klaten . Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas : kualitas pelayanan (X_1) dan kebijakan harga (X_2) serta variabel terikat (Y) : loyalitas konsumen. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Dari hasil uji t dengan SPSS diperoleh nilai t hitung untuk $X_1= 7,725$, dengan signifikansi 0,000 dan $X_2= 2,847$ dengan tingkat signifikansi 0,007. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5%. Untuk X_1 , t hitung sebesar $7,725 > t$ tabel sebesar 2,021 sehingga hipotesis diterima yang berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Untuk X_2 , t hitung sebesar $2,847 > t$ tabel sebesar 2,021 sehingga hipotesis dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap loyalitas konsumen. Dari perhitungan uji F didapatkan F_{hitung} sebesar 36,146 dengan taraf signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa signifikan F_{hitung} lebih kecil dari signifikan 0,05, maka dinyatakan variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Keywords : *kualitas pelayanan, harga, loyalitas konsumen*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin berkembangnya zaman, berbagai jenis atau bidang usaha semakin berkembang, termasuk juga usaha di bidang kuliner. Penikmat kuliner saat ini menjadikan kebiasaan menyantap jenis makanan apa yang mereka makan menjadi sebuah *life style*. Berbagai jenis bidang usaha kuliner menjamur di masyarakat kita saat ini, termasuk juga usaha kuliner yang mengkhususkan produknya pada jenis kuliner yang menyajikan makanan cepat saji. Pengusaha yang berkecimpung di bidang usaha tersebut mencoba mengambil keuntungan dari pola hidup masyarakat yang semakin simpel dan tidak mau repot tentang segala urusan termasuk dalam hal makanan.

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya dalam usaha-usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan. Selain itu perusahaan sebaiknya juga mengubah pandangannya dari yang sebelumnya berorientasi pada produk atau jasa, ke pandangan yang berorientasi pada konsumen. Strategi yang bisa digunakan oleh perusahaan yaitu salah satunya dengan menciptakan serta membangun loyalitas konsumen.

Loyalitas konsumen tentu diperlukan sebuah perusahaan untuk bisa tetap bertahan dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Konsumen yang loyal merupakan peluang untuk mendapatkan konsumen baru, mempertahankan semua konsumen yang ada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian konsumen karena biaya untuk menarik konsumen baru bisa lima kali lipat lebih besar dari biaya mempertahankan seorang konsumen yang sudah ada (Kotler, 2000), jadi mempertahankan konsumen sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Loyalitas secara harfiah dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mowen dan Minor sebagaimana yang dijelaskan dalam Mardalis (2005) mendefinisikan loyalitas konsumen sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa yang akan datang. Terciptanya loyalitas konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 2004).

Untuk membuat konsumen loyal terhadap produk yang dihasilkan perusahaan serta dapat mengatasi persaingan yang sangat tajam dengan perusahaan lain, diperlukan penerapan strategi pemasaran yang tepat guna mengantisipasi situasi dan kondisi lingkungan yang terus berubah, baik itu makro maupun mikro. Perencanaan strategi yang matang sangat diperlukan untuk meningkatkan atau menstabilkan jumlah konsumen. Selain menerapkan

strategi-strategi pemasaran juga diperlukan suatu perbaikan atau inovasi disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen yang selalu berubah mengikuti perkembangan jaman. Dengan adanya strategi dan inovasi-inovasi tersebut diharapkan agar konsumen tidak bosan dengan suatu produk tertentu dan menjadi konsumen setia produk tersebut.

Dilain pihak perusahaan harus beranggapan bahwa konsumen bak raja yang ingin diberikan pelayanan yang lebih supaya konsumen menjadi pelanggan tetap. Pelayanan kepada konsumen merupakan aspek penting, karena dengan fasilitas pelayanan yang diberikan merupakan suatu usaha menarik konsumen dalam membeli barangnya, selain kualitas produk yang terjamin mendorong para konsumen akan merasa puas dengan barang yang diinginkan. Jika konsumen merasa puas, maka konsumen tersebut akan memperlihatkan peluang membeli barang yang lebih banyak untuk pembelian berikutnya. Dalam arti kata, apabila konsumen merasa cocok, maka frekuensi pembelian atau berbelanja akan lebih tinggi, karena konsumen sebagai pelanggan merasa puas atas pelayanan dan produk yang ditawarkan.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, kualitas pelayanan atau *service quality* menjadi suatu hal yang penting. Kualitas layanan yang berkaitan pada segala sesuatu yang tampak nyata (melayani pelanggan dengan cepat dan selalu ramah), kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan segera dan memuaskan konsumen (kecepatan dalam pelayanan, keramahan dalam melayani pelanggan), kualitas layanan yang berkaitan dengan memberikan pelayanan

sebaik mungkin, layanan yang berkaitan dengan kesopan santunan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa kejujuran, kualitas layanan yang berkaitan dengan kepedulian, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan kepada para konsumen.

Harga juga merupakan variabel penting. Harga yang rendah atau harga yang terjangkau memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Namun harga juga menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga akan dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan suatu merek produk tertentu. Namun harga juga menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga akan dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan suatu merek produk tertentu.

Tingkat harga yang diterapkan oleh perusahaan mempengaruhi kuantitas yang terjual. Selain itu secara tidak langsung harga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efisiensi produksi. Oleh karena penetapan harga mempengaruhi pendapatan total dan biaya total, maka keputusan dan strategi penetapan harga memegang peranan penting dalam perusahaan (Tjiptono, 2004). Harga juga merupakan variabel penting. Harga yang rendah atau harga yang terjangkau memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran.

Dewasa ini banyak restoran franchise yang kurang memerhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dikarenakan kuwalahan

dalam melayani banyaknya pelanggan yang datang. Sebagai contoh memerlukan waktu yang sangat lama untuk menyajikan makanan dan minuman yang disebabkan oleh banyaknya pesanan menu yang diterima, tidak segera membersihkan meja makan setelah pelanggan selesai menyantap hidangan dan meninggalkan tempat sehingga jika ada pelanggan lain datang dan menempati meja tersebut tentunya merasa tidak nyaman karena meja tersebut masih dalam keadaan kotor, ketidaksesuaian menu yang dipesan pelanggan dengan menu yang diantarkan, dan sempitnya lahan parkir yang diberikan sehingga pelanggan yang datang kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya. Beberapa kesenjangan tersebut menyebabkan pelanggan kurang memiliki loyalitas yang kuat, sehingga besar kemungkinan mereka sekali-kali membeli ke restoran alternatif yang lain walaupun makanan dan minuman yang ditawarkan tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal lain yang menjadi pertimbangan konsumen adalah kurangnya promosi oleh beberapa restoran menyebabkan konsumen kurang tahu tentang menu-menu terbaru yang diujakan. Persaingan yang ketat baik dalam segi rasa maupun harga pada restoran sejenis menjadikan konsumen menjadi lebih selektif dalam memilih tempat makan.

Pada saat ini, konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi makanan mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti pelayanan dan rasanya yang ada pada restoran tersebut. Hal ini penting sekali untuk dilakukan mengingat bahwa konsumen akan melakukan sesuai dengan harapan mereka. Apabila harapan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kenyataan, maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak

akan berminat melakukan pembelian secara berulang atau akan merekomendasikan kepada calon konsumen lain hal-hal yang buruk terhadap restoran sehingga dampaknya akan sangat merugikan restoran tersebut.

Rocket Chicken adalah Perusahaan Waralaba/ *Franchise* yang bergerak di Bidang *Fast Food Restaurant*, dengan produk unggulan, *fried chicken*, *Burger*, *Steak* dan *chinese food*, dengan konsep menyajikan makanan yang sehat, berkualitas, halal, dengan cita rasa yang khas, harga terjangkau bagi semua kalangan masyarakat yang diolah dengan bumbu pilihan. *Fried Chicken*, tentu tak asing lagi di lidah orang Indonesia. Makanan yang populer sejak disajikan beberapa restoran cepat saji asing ini, kini sudah merakyat di Indonesia. Karena kepopulerannya produk makanan cepat saji ini, banyak pengusaha baru yang bermitra dengan Rocket Chicken. Termasuk di kota Klaten. Beberapa gerai telah dibuka untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI ROCKET CHICKEN DI KLATEN”

B. Alasan Pemilihan Judul

Dewasa ini semakin banyak usaha kuliner yang bermunculan di pasar dengan berbagai macam variasi produk, yang berarti semakin besar persaingan yang terjadi diantara usaha-usaha sejenis tersebut. Untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumennya, maka pengusaha kuliner perlu

mempunyai strategi agar konsumen bersedia membeli produk makanan yang dibuat oleh restorannya. Dengan penerapan harga yang terjangkau dan pelayanan yang baik diharapkan pelanggan akan merasa puas dan melakukan pembelian berikutnya dan menjadi konsumen yang loyal.

C. Penegasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami atau menafsirkan maka dalam penelitian ini dikemukakan penegasan judul sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2. Harga

Harga adalah apa yang dibayar seseorang untuk apa yang diperolehnya dan nilainya dinyatakan dalam mata uang.

3. Loyalitas konsumen

Loyalitas konsumen adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang konsumen karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan.

D. Pembatasan Masalah

Permasalahan yang akan penulis teliti ini akan menjadi kabur maknanya tanpa adanya pembatasan masalah yang mendasarinya. Adapun permasalahan yang penulis ajukan dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan

dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.

E. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, penegasan judul dan pembatasan masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten?
2. Bagaimana pengaruh kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten?

F. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji sesuatu pendapat yang benar dan nyata pada objek yang diteliti.

Namun secara spesifikasi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.
2. Untuk menguji pengaruh kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.

3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Pihak Penulis

Sebagai wahana penerapan teori yang selama ini telah diperoleh di bangku kuliah dan memperoleh pengetahuan serta memperoleh pengalaman di lapangan

2. Bagi Pihak Restoran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengambil kebijaksanaan dalam hal pelayanan dan kebijakan harga agar loyalitas konsumen dapat meningkat

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini di harapkan dapat sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang serupa.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan awal yang harus diuji kebenarannya melalui suatu penelitian terlebih dahulu untuk menentukan kesimpulan akhir.

Adapun hipotesisi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.
2. Diduga ada pengaruh kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.
3. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan produk terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.

I. Sistematika Skripsi

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab di mana masing-masing bab dibagi lagi menjadi beberapa sub bab. Kelima bab tersebut berisi :

Bab I. Pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab II. Tinjauan Pustaka meliputi pengertian manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, tinjauan tentang harga, dan loyalitas konsumen.

Bab III. Metode Penelitian. Pada bab ini berisi tentang metode penelitian, teknik analisis data serta gambaran umum objek penelitian.

Bab IV. Hasil dan Pembahasan. Dalam bab ini akan dianalisa pengaruh antara kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen kualitas pelayanan dan kebijakan harga dengan loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken di Klaten.

Bab V. Simpulan dan Saran menguraikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan memberikan beberapa saran untuk dijadikan masukan bagi yang bersangkutan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken Klaten. Dari hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 8,824 + 0,452X_1 + 0,218X_2$. Setiap variabel bernilai positif yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken.
2. Dari hasil uji t dengan SPSS diperoleh nilai t hitung untuk $X_1 = 7,725$, dengan signifikansi 0,000 dan $X_2 = 2,847$ dengan tingkat signifikansi 0,007. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5%. Untuk X_1 , t hitung sebesar $7,725 > t$ tabel sebesar 2,021 sehingga hipotesis diterima yang berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Untuk X_2 , t hitung sebesar $2,847 > t$ tabel sebesar 2,021 sehingga hipotesis dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap loyalitas konsumen.

3. Dari perhitungan uji F didapatkan F_{hitung} sebesar 36,146 dengan taraf signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi F_{hitung} lebih kecil dari signifikansi 0,05, maka dinyatakan variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
4. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi (adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,589. Hal ini berarti 58,9% loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan harga. Sedangkan sisanya yaitu 41,1% loyalitas konsumen restoran cepat saji Rocket Chicken Klaten dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Diantara dua variabel penelitian, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih tinggi terhadap loyalitas konsumen dibanding variabel harga.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil perhitungan di muka, saran yang dapat diberikan peneliti pada pihak restoran cepat saji Rocket Chicken Klaten sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan harga menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen, maka restoran cepat saji Rocket Chicken Klaten harus lebih memperhatikan lagi kedua faktor tersebut.

2. Bagi restoran cepat saji Rocket Chicken Klaten, diharapkan untuk selalu menjaga kualitas pelayanannya dan memiliki kiat-kiat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh konsumennya. Kualitas pelayanan dijaga dengan cara lebih mempersingkat waktu tunggu dalam pemesanan, setiap karyawan diharuskan selalu tersenyum dan selalu siap melayani konsumen, selalu menjaga kebersihan restoran, meja yang telah ditinggalkan konsumen harus segera dibersihkan.
3. Harga yang tertera di menu harus sesuai dengan harga di kasir agar konsumen tidak kecewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Asyari Anwar. 2011. *Metodologi*. Bandung : Alfa Betha.
- Anto Dajan. 2008. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta : LP3ES.
- Basu Swastha DH dan Irawan. 1999. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Djarwanto P.S. 2004. *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Surakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, dan Tony Sitinjak. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ika Hariyati. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Waralaba Rocket Chicken Di Kota Semarang)". *Jurnal*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Kotler Philip. 2000. *Managemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Alih Bahasa Ancela Aniwati Hermawan. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2004. *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Marwan Asri. 2011. *Pelayanan*. Bandung : Tarsito.
- Murti Sumarni. 1991. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta : Liberty.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Risky Nurhayati. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Nasional Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia). *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Supranto dan Nandan Limakrisna. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sutrisni. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang" *Skripsi*. Undip Semarang.

Sutrisno Hadi. 2008. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.