ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

STUDI KASUS PADA WARNET "OCEAN GAME NET" KOTA BANDUNG

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui faktor-faktor kualitas jasa mempengaruhi loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui berapa besar tingkat loyalitas pelanggan. Untuk mengukur dan menganalisa pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat di atas, penulis menyebarkan kuesioner pada 60 orang responden terhadap pelanggan yang sudah menggunakan jasa Warnet Ocean Game Net Bandung sebelumnya, kemudian dari hasil tanggapan responden tersebut dilakukan analisis dengan menggunakan metode statistik dengan analisis regresi, analisa koefisien korelasi Pearson dan uji t. Dari hasil analisa kuesioner, dapat dilihat faktor-faktor kualitas jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warnet Ocean Game Net Bandung adalah Jaminan, Kompetensi, Daya Tanggap, Kredibilitas, Komunikasi, Kemudahan Akses dan Kepedulian. Berdasarkan uji statistic, diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen. Dari hasil pengujian koefisien korelasi terlihat dari nilai nya yang berkisar 0.250 - 1 menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas jasa berpengaruh cukup kuat terhadap loyalitas pelanggan dan memiliki hubungan searah positif. Hasil analisa regresi diperoleh rumus: $Y = 26.704 + 0.089\ X_1 + 1.183\ X_2 + 0.034\ X_3 + 0.029\ X_4 + 0.209\ X_5 + 0.295\ X_6 + 0.696\ X_7 + e$. Dimana terlihat semua faktor-faktor kualitas jasa memiliki hubungan yang searah positif dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisa statistik diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0.299 atau sebesar 29.9%, artinya sebesar 29.9% faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Warnet Ocean Net Bandung adalah kualitas jasa dan sisanya dipengaruhi fakto-faktor kecil lainnya. Untuk uji t diperoleh hasil $t_{hitung} = 6.189 > t_{tabel} = 2.01$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Warnet Ocean Net Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER LOYALTY CASE STUDY ON NET CAFE "OCEAN GAME NET" BANDUNG

The purpose of the research by the author was to determine the factors affecting service quality and its influence towards customer loyalty, and also to determine how much the level of customer loyalty. To measure and analyze the effect of independent variables on the dependent variable in the above, the authors distributed questionnaires to 60 *respondents to the customers who are already using the services of Ocean Game Net Cafe Bandung earlier , then the results of the responder are analyzed using the statistical method of regression analysis , Pearson correlation coefficient analysis and t test . From the analysis of the questionnaire , it can be seen the factors that influence service quality to customer satisfaction figuring Ocean Game Net is a Assurance, Competence, Responsiveness, Credibility, Communication, Ease of Access and Care. Based on statistical tests, it is concluded that there is a significant influence on the quality of services on consumer loyalty. From the test results shown the correlation coefficient of its value in the range 0.250 - 1 shows that the factors of service quality are strong enough influence on customer loyalty and positive unidirectional relationship. Obtained Regression analysis formula:* $Y = 26.704 + 0.089\ X_1 + 1.183\ X_2 + 0.034\ X_3 + 0.029\ X_4 + 0.209\ X_5 + 0.295\ X_6 + 0.696\ X_7 + e$. *From above formula, it is indicated that all the factors of service quality has a direct positive relationship with customer loyality. Based on a statistical analysis the result obtained of determination coefficient are 0.299 or meaning 29.9%, meaning that 29.9% of the factors that influence customer loyalty of Ocean Net Game Café Bandung is the quality of services and rest-facto influenced by other minor factors. For t test the results obtained are* $t_{count} = 6,189 > t_{table} = 2.01$ *then* H_0 *is rejected and* H_1 *is accepted , meaning that service quality has a positive effect on customer loyalty Ocean Net cafe Bandung.*

Keywords : Quality Services , Consumer Loyalty