

Peran Kualitas Jasa dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus di Restoran "X", Kelapa Gading

Kalalo, Clara Brigitta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136355&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini menganalisa peran dari kualitas jasa dalam membangun kepuasan dan loyalitas konsumen di restoran "X", yang berlokasi di Kelapa Gading. Selain itu, tesis ini juga menganalisa gap antara kualitas jasa yang diharapkan dengan kualitas jasa yang diterima, dan dimensi SERVQUAL manakah yang dianggap penting oleh konsumen di restoran "X". Dari penelitian ini, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan jasa yang diterima dengan kepuasan konsumen, dan juga hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen. Meskipun demikian, hubungan antara kualitas layanan jasa yang diterima dengan loyalitas konsumen tidaklah positif ataupun signifikan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat gap yang signifikan antara kualitas jasa yang diharapkan dengan kualitas jasa yang diterima. Responden juga menyatakan bahwa untuk restoran "X", dimensi SERVQUAL yang harus lebih diperhatikan adalah daya tanggap.

.....This thesis analyzed the role of service quality in building customer satisfaction and customer loyalty in restaurant "X", Kelapa Gading. Beside that, this thesis also analyzed the gap between expected service quality and perceived service quality, and which SERVQUAL dimension that is important for restaurant "X" from customers' point of view. The result from this research showed that there is a positive and significant relationship between perceived service quality and customer satisfaction, and also between customer satisfaction and customer loyalty. On the other hand, there is no positive and significant relationship between perceived service quality and customer loyalty. The results from this research also showed that there is significant gap between expected service quality and perceived service quality. In addition, the respondents suggested restaurant "X" to put more attention in responsiveness dimension.