

ABSTRAK

Dimas Bima Aditya. NIM 2018110003. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Restoran Pulau Dua Jakarta. Dibawah Bimbingan: Dr. Nafiah Ariyani,SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh konsumen yang berkunjung pada bulan Januari - Desember 2021 yang mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil selama masa pandemi covid-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, bagaimana loyalitas

konsumen dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Restoran

Pulau Dua Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang merupakan konsumen Restoran Pulau Dua Jakarta.

Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, regresi linear sederhana dan Uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kuantitatif, nilai dari kualitas pelayanan adalah 3,74

atau baik dengan dimensi tertinggi terletak pada dimensi berwujud yaitu staff restoran berpenampilan rapih,bersih dan menarik, sedangkan nilai dari loyalitas konsumen adalah 3,91 atau

baik dengan dimensi tertinggi terletak pada dimensi melakukan pembelian berulang secara beratur

yaitu saya akan selalu kembali dan mengunjungi restoran. Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Restoran Pulau Dua Jakarta dengan hasil analisis regresi linear sederhana sebesar

$Y = 1.004 + 0,779X$ dan signifikansi dari kualitas pelayanan = 0,000, karena nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap

loyalitas konsumen pada Restoran Pulau Dua Jakarta yang bersifat positif. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran sehingga konsumen selalu setia dan kembali berkunjung ke Restoran Pulau Dua Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Restoran, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Dimas Bima Aditya. NPM 2018110003. The Effect Of Service Quality on Costumer Loyalty During the Covid-19 Pandemic at Pulau Dua Restaurant Jakarta. Under the guidance of Dr.Nafiah Ariyani,SE,M.Si as a Supervisor.

This research was motivated by consumers who visited in January - December 2021 who experienced unstable increases and decreases during the covid-19 pandemic. The purpose of this study was to determine how the quality of service, how consumer loyalty and how the influence of

service quality on consumer loyalty at Pulau Dua Restaurant, Jakarta. This study uses primary data

sourced from questionnaires distributed to 100 respondents who are consumers of Pulau Dua Jakarta Restaurant. The analysis used is descriptive quantitative analysis, simple linear regression

and hypothesis testing. Based on the results of quantitative descriptive analysis, the value of service

quality is 3.74 or good with the highest dimension located in the tangible dimension, namely restaurant staff who look neat, clean and attractive, while the value of customer loyalty is 3.91 or good with the highest dimension located on the dimension make repeat purchases on a regular basis

i.e. I will always come back and visit the restaurant. Meanwhile, the results of the study show that

service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty at Pulau Dua Restaurant Jakarta with the results of a simple linear regression analysis of $Y = 1.004 + 0.779X$ and the significance of service quality = 0.000, because the significance value < 0.05 then H_0 is rejected and H_a is accepted, there is a positive influence between service quality on consumer loyalty at

Pulau Dua Restaurant, Jakarta. Suggestions that can be given in this study are to further improve the quality of service at restaurants so that consumers are always loyal and return to visit Pulau Dua Restaurant, Jakarta.

Keywords: Service Quality, Restaurant, Consumer Loyalty