

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DI KOPMIL OMRIO**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang*



**NILA PUSPITA SARI
14075006/2014**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
ILMU KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di kopmil Omrio**

Nama : Nila Puspita Sari

Nim : 14075006

Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Keluarga

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D
NIP. 19640619 199203 2001

Ketua Jurusan



Dr. Yasnidawati, M.Pd
NIP. 19610314 198603 2015

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Nila Puspita Sari
Nim : 14075006

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan Skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang
dengan judul

Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di kopmil Omrio

Padang, Agustus 2020

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D

1.....


2. Anggota : Dra. Wirnelis Syarif, M.Pd

2.....


3. Anggota : Wiwik Gusnita, S. Pd, M. Si

3.....




KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN KELUARGA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751) 7051186

e-mail : ikkfpunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nila Puspita Sari
BP/NIM : 2014/14075006
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di kopmil Omrio**

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu yang terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah persyaratan ini saya buat dengan kesadaran penulis dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Agustus 2020

Diketahui,
Ketua Jurusan IKK FPP UNP

Dr. Yasnidawati, M.Pd
NIP. 19610314 198603 2015

Saya yang menyatakan,



Nila Puspita Sari
NIM. 14075006

ABSTRAK

Nila Puspita Sari, 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Kopmil Omrio

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan konsumen terhadap makanan yang disajikan dan belum puasnya konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, 3) dan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Kopmil Omrio.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Penelitian ini dilaksanakan di Kopmil Omrio Padang pada bulan November sampai Desember 2019. Populasi adalah pengunjung yang selalu berkunjung dan berbelanja di Kopmil Omrio. Sampel diambil dengan menggunakan *insidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan angket/kuesioner dengan pengukuran skala *Likert* yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis dengan uji *Regresi Linear Berganda*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,244 dan nilai sign 0,001, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,232 dan nilai sign 0,000, (3) Terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio. Berdasarkan hasil hipotesisnya adalah H_a diterima, dengan demikian variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Kopmil Omrio”. Skripsipenelitian ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Asmar Yulastri, M.Pd.Ph.D selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan kepada penulis selama menyelesaikan proposal penelitian.
2. Ibu Dra. Wirnelis Syarif, M.Pd selaku Pembimbing Akademik dan penguji 1.
3. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf Tata Usaha dan Teknisi Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan
4. Kedua orang tua yang telah memberikan do’a, dorongan moril dan materil yang tak terhingga dalam penyelesaian studi.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan teristimewa mahasiswa Pendidikan Kesejahteraan Keluarga angkatan 2014 dan semua pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, dorongan, pemikiran, nasehat dan ilmu yang diberikan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin Yaa rabbal'alam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB I KERANGKA TEORITIS	
A. Kajian Teori.....	9
1. Kualitas Produk	9
a. Definisi Kualitas Produk	9
b. Indikator Kualitas Produk	10
2. Kualitas Pelayanan	14
a. Definisi Kualitas Pelayanan	14
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
3. Loyalitas Konsumen	20
a. Definisi Loyalitas konsumen.....	20
b. Faktor yang Mempertahankan Loyalitas Konsumen.....	21
c. Indikator Loyalitas konsumen	23
B. Kerangka Konseptual	25
1. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen	25
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen	26
3. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen.....	26
C. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	28
D. Definisi Operasional Variabel	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian	30
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31

G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Uji Coba Instrumen	34
I. Teknik Analisis Data	37
J. Uji Persyaratan Analisis	39
K. Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	44
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
1. Kualitas Produk	46
2. Kualitas Pelayanan	47
3. Loyalitas Konsumen	49
C. Hasil Analisis Data.....	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Linearitas.....	52
D. Uji Hipotesis	54
1. Analisis Regresi Berganda	54
2. Hasil Uji t	55
3. Hasil Uji f	56
E. Pembahasan	57
1. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen	57
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen	59
3. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Simpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	32
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	33
3. Hasil Uji Validitas	35
4. Interpretasi Nilai R.....	36
5. Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	37
6. Skala Nilai	39
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	45
10. Statistik Kualitas Produk	46
11. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	47
12. Statistik Kualitas Pelayanan	48
13. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	48
14. Statistik Loyalitas Konsumen	49
15. Distribusi Frekuensi Loyalitas Konsumen.....	50
16. Uji Normalitas	51
17. Analisis Uji Linearitas X1 Dan Y	52
18. Analisis Uji Linearitas X2 Dan Y	53
19. Hasil Analisis Regresi Berganda	54
20. Hasil Uji t.....	55
21. Hasil Uji f	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. KerangkaKonseptual.....	27
2. Histogram DistribusiFrekuensiKualitasProduk	47
3. Histogram DistribusiFrekuensiKualitaspelayanan	49
4. Histogram DistribusiFrekuensiLoyalitas konsumen.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Surat Tugas Seminar	67
2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian.....	68
3. Surat Tugas Menguji Skripsi.....	69
4. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian	70
5. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	77
6. Hasil Uji Validitas Instrumen	82
7. Hasil Uji Reabilitas Instrumen	92
8. Kuesioner Penelitian	93
9. Hasil Kuesioner Penelitian.....	99
10. Uji Prasyarat Variabel.....	106
11. Uji Regresi Berganda	108

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat sekarang ini khususnya di Padang angka pengangguran cukup tinggi. Upaya mengurangi angka pengangguran banyak masyarakat membuat lapangan pekerjaan sendiri salah satunya dibidang makanan. Makanan adalah salah satu kebutuhan utama bagi kelangsungan hidup manusia. Menurut Mukono (2004: 53) “Makanan merupakan kebutuhan dasar dan sangat berperan bagi kelangsungan hidup dan pertumbuhan manusia”. Makanan berfungsi sebagai menambah energi dan menghilangkan rasa lapar. Selain menghilangkan rasa lapar makanan juga berfungsi sebagai : (1) Fungsi gastronomik yaitu manusia makan untuk memenuhi kenikmatan dan kesukaan. (2) Makanan untuk menyatakan jati diri seseorang. (3) Makanan sebagai simbol religi dan magis yang berkaitan dengan agama serta kepercayaan yang digunakan pada upacara-upacara tertentu. (4) Status ekonomi yaitu makanan digunakan untuk menunjukkan status ekonomi seseorang. (5) Fungsi komunikasi yaitu makanan sebagai media yang menghubungkan satu sama lain.

Usaha makanan dan minuman menjadi pilihan bisnis oleh masyarakat dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang sangat besar. Keberadaan rumah tempat makan menjadi kebutuhan oleh setiap orang salah satunya restoran. Menurut Hairunnisa (2009: 9) “Restoran adalah salah satu usaha boga yang dikelola secara komersial yang ruang lingkupnya usahanya menyediakan pelayanan makanan dan minuman”.

Masyarakat yang menjalankan bisnis dituntut meningkatkan kualitas produk untuk mempertahankan persaingan. Kualitas produk menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan konsumen. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sedangkan menurut Kotler & Amstrong (2001: 346) “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan/memenuhi keinginan atas kebutuhan”. Setiap usaha yang didirikan harus dapat meningkatkan kualitas produk untuk menciptakan kepuasan konsumen yang berpengaruh pada loyalitas konsumen. Kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Selain kualitas produk, sebuah perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam mewujudkan dan mengimbangi harapan konsumen. Konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam fikiran mereka. Jika pelayanan tidak mampu memberikan pelayanan yang lebih maka konsumen akan beralih ke penyedia jasa lain yang mereka anggap lebih baik sehingga membuat konsumen tersebut merasa puas dan menetapkan komitmen kepada layanan yang telah diterimanya sehingga terciptanya loyalitas konsumen.

Loyalitas konsumen adalah komitmen konsumen terhadap suatu produk/jasa berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam pembelian yang berkelanjutan. Menurut Tjiptono (2012: 482) “Loyalitas konsumen adalah respon yang terikat erat dengan janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari berkelanjutan relasi biasanya tercermin dalam pembelian yang berkelanjutan”. Terjadinya loyalitas pada konsumen disebabkan adanya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap produk tersebut terakumulasi secara terus menerus. Salah satu usaha bergerak dibidang makanan yaitu Kopmil Omrio.

Kopmil Omrio merupakan salah satu usaha yang didirikan oleh masyarakat. Kopmil Omrio ini memiliki lokasi yang strategis yaitu didekat kampus Universitas Negeri Padang, kawasan tempat tinggal mahasiswa, hotel Basko dan didekat Grand Mall Basko. Kopmil Omrio menyediakan menu yang bervariasi dan dilengkapi dengan wifi serta hiburan yang membuat konsumen semakin betah berlama-lama di Kopmil Omrio.

Kopmil Omrio buka selama 24 jam dan memiliki 7 orang karyawan dengan dua shift jam kerja. Shift pagi dimulai pada jam 07.00 sampai jam 19.00 wib. Pada pagi hari ada 3 orang karyawan, orang pertama bertugas di kasir dan melayani konsumen dari menerima orderan hingga menyajikan makanan yang dipesan, orang kedua bertugas mempersiapkan makanan dan mengolah makanan yang diorder oleh konsumen, orang ketiga mempersiapkan bahan-bahan dan mengolah minuman yang akan dijual, serta pada saat yang lain ketiga karyawan tersebut saling membantu pekerjaan sehingga pada saat

tertentu satu karyawan merangkap semua pekerjaan yang ada. Shift malam dimulai pada jam 19.00 sampai jam 07.00 wib. Pada pagi hari ada 1 orang karyawan, satu orang bertugas di kasir dan melayani konsumen dari menerima orderan hingga menyajikan makanan yang dipesan, dan 3 karyawan lainnya merangkap semua pekerjaan mulai dari mengolah makanan dan minuman hingga menyajikan makanan kepada konsumen.

Berdasarkan pengamatan awal wawancara dengan 10 orang pengunjung yang dilakukan penulis di Kopmil Omrio tanggal 20-23 Oktober 2018. Ditemukan bahwa banyak mahasiswa dan kalangan masyarakat sekitar berkunjung dan mengkonsumsi produk yang disediakan Kopmil Omrio. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kopmil Omrio karena terlihat tingginya minat konsumen untuk berkunjung dan mengkonsumsi produk yang disediakan meskipun banyak keluhan yang dirasakan oleh konsumen.

Sebagian konsumen mengeluh dengan makanan dan minuman yang disajikan berubah-ubah dan masih kurang dengan harapan konsumen contohnya konsumen meminta minuman dalam keadaan panas sedangkan yang disajikan dalam keadaan dingin. Rasa makanan tidak sesuai dengan harapan konsumen contohnya pada pemesanan konsumen meminta pesanan yang rasanya pedas sedangkan makanan yang disajikan tidak memiliki rasa yang pedas. Peralat penyajian yang digunakan tidak sesuai dengan permintaan konsumen. Pelayanan yang diberikan Kopmil Omrio belum maksimal. Konsumen mengeluh dengan kecepatan menyajikan makanan dan minuman,

keterlambatan dalam mengantarkan pesanan menyebabkan konsumen menghabiskan waktu untuk menunggu.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diteliti tentang “Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kopmil Omrio”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti mengidentifikasi masalah antara lain:

1. Minuman yang disajikan tidak sesuai dengan harapan yaitu minuman dihidangkan dalam keadaan dingin sedangkan konsumen meminta dalam keadaan panas.
2. Rasa makanan yang disajikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen konsumen yaitu makanan yang dipesan pedas tapi dihidangkan tidak pedas.
3. Peralatan yang digunakan dalam penyajian tidak sesuai dengan permintaan konsumen, konsumen meminta minuman disajikan dengan cup plastik sedangkan pelayan menghidang dengan gelas kaca.
4. Keterlambatan waktu menyajikan makanan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada konsumen Kopmil Omrio. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas produk di Kopmil Omrio.
2. Kualitas pelayanan di Kopmil Omrio.
3. Loyalitas konsumen di Kopmil Omrio.
4. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio?
3. Bagaimanakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kopmil Omrio?

E. Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi, membatasi, dan merumuskan masalah yang diteliti, penelitian ini memiliki tujuan. Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio.
- b. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio.
- c. Mendeskripsikan pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola / manajemen Kopmil Omrio

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan industri dalam menyediakan produk untuk memberikan kepuasan dan kualitas makanan serta pelayanan yang maksimal sehingga terciptanya loyalitas konsumen untuk konsumsi produk dan menggunakan pelayanan usaha tersebut.

2. Bagi karyawan Kopmil Omrio

Diharapkan kepada karyawan lebih meningkatkan kualitas makanan dan pelayanan, sehingga bisa meningkatkan loyalitas konsumen yang berkunjung di Kopmil Omrio.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Selain itu agar peneliti mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.

4. Bagi mahasiswa lain

Sebagai acuan bagi mahasiswa tata boga yang berminat mengadakan penelitian tentang kualitas produk makanan terhadap loyalitas konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan tentang menganalisis pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,244 dan nilai sign 0,001. Dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas produk Kopmil Omrio maka loyalitas konsumen semakin meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,232 dan nilai sign 0,000. Dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas pelayanan Kopmil Omrio maka loyalitas konsumen semakin tinggi.
3. Terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio. Berdasarkan hasil hipotesisnya adalah H_a diterima, dengan demikian variabel kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y)

B. Saran

1. Bagi pemilik Kopmil Omrio agar selalu meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan bagi konsumen dari segi apapun, sehingga hal tersebut mampu meningkatkan loyalitas konsumen untuk berkunjung di Kopmil Omrio. Sebaiknya memberikan tugas yang jelas kepada masing-masing karyawan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan citra merek. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti loyalitas konsumen, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap pelanggan, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. 2016. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP*. Padang
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gede Agus Mertayasa. 2012. *Food & Beverage Service Operasional*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Hairunnisa. 2009. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen*. Bandung :FPIPS UPI
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 jilid 2*. Jakarta: PT Indek.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Management Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehyi, S. 1992. *Penyelenggaraan Makanan Institusi Dan Jasa Boga*. Jakarta: Bharata.
- Mukono, H.J. 2004. *Higiene Sanitasi Hotel dan Restoran*. Surabaya. Airlangga University Press.
- Permana, Agung.2013. *Manajemen marketing perhotelan*. Yogyakarta : Andi
- Riduwan. 2012. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Setiyawati,Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang:Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Statistik Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.