

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN BAKSO
LAPANGAN TEMBAK SENAYAN PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Sains Terapan (S.ST) Pada Program Studi D4 Manajemen
Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang*



**Oleh:
TRI PURNOMO
1306413/2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

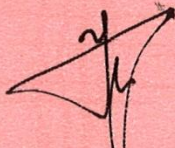
*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI BAKSO LAPANGAN
TEMBAK SENAYAN PADANG*

Nama : Tri Purnomo
NIM/BP : 1306413/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Pembimbing II



Waryono, S.Pd, MM. Par
NIP. 19810330 200604 1003

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

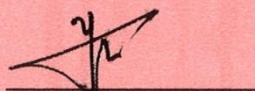
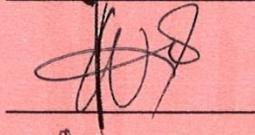
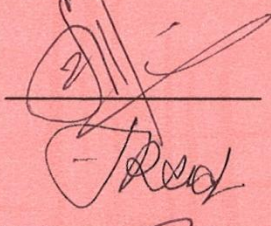

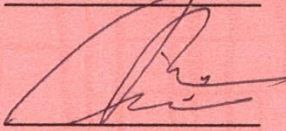
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas
Pelanggan di Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang
Nama : Tri Purnomo
NIM/BP : 1306413/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Yuliana. SP, M.Si	
Sekretaris	: Waryono, S.Pd, MM. Par	
Anggota	: Dra. Silfeni, M.Pd	
	Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	
	Kasmita, S.Pd, M.Si	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 Fax .7055644
E-mail : kkunp@yahoo.co.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Purnomo
NIM/BP : 1306413/2013
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia untuk diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab sebagai masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata-FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

Saya yang menyatakan,



Tri Purnomo
NIM/BP: 1306413/2013

ABSTRAK

Tri Purnomo, 2018: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang

Penelitian ini berawal dari observasi penulis dan pengalaman teman penulis sewaktu melaksanakan kegiatan praktek industri di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang, 2) Mendeskripsikan loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang, dan 3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian *assosiatif kausal*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang berjumlah 1.339. Sampel penelitian sebanyak 94 orang pelanggan yang sedang berkunjung di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan regresi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan pramusaji berada pada kategori baik (70%), 2) Loyalitas pelanggan berada pada kategori loyal (47%), 3) Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pramusaji dengan loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang, dengan nilai 32,1%. Berdasarkan hasil penelitian ini, saran kepada pihak Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang adalah agar dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang mengenai kualitas pelayanan pramusaji kepada para pelanggan agar dapat ditingkatkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang** ” Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang serta sebagai dosen penguji penulis yang telah memberikan banyak arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP.M.Si, selaku dosen Pembimbing I serta sebagai dosen penasehat akademik yang telah memberikan banyak motivasi, masukan kritik dan saran dalam penyelesaian skripsi ini, “Terima Kasih Ibu”.
4. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, selaku dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan banyak arahan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis

5. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kritik dan saran dalam memberikan arahan dan bimbingannya.
6. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kritik dan saran dalam memberikan arahan dan bimbingannya.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan selama penulisan skripsi.
8. Manajemen Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang yang telah memfasilitasi penulis selama penelitian.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Padang, 22 Januari 2018
Penulis

Tri Purnomo
Nim. 1306413/2013

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
a. Pengertian.....	9
b. Indikator Kualitas Pelayanan	10
2. Loyalitas Pelanggan	13
a. Pengertian	13
b. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
c. Keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	17
d. Peningkatan Loyalitas Pelanggan	18
B. Kerangka Konseptual	19
C. Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Variabel Penelitian	21
D. Definisi Variabel Penelitian	22
E. Populasi dan Sampel Penelitian	22
1. Populasi Penelitian.....	22
2. Sampel Penelitian.....	23
F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
1. Jenis Data	24
2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Instrumen Penelitian.....	25
H. Uji Coba Instrumen	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	29
I. Teknik Analisis Data.....	30
1. Menstabilisasi Data.....	31
2. Deskripsi Data.....	31
J. Uji Persyaratan Analisis.....	32
1. Uji Normalitas.....	32

2. Uji Homogenitas	32
3. Uji Linearitas.....	32
K. Uji Hipotesis.....	33
1. Uji Regresi Linier Sederhana	33
2. Uji Determinasi (R^2)	34
BAB IV Hasil Dan Pembahasan	
A. Deskripsi Karakteristik Responden	35
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	37
B. Analisis Deskriptif Data Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	37
1. Deskripsi Data Variabel Penelitian	38
2. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang (X).....	39
a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	41
b. <i>Empathy</i> (Empati)	42
c. <i>Reability</i> (Kehandalan).....	43
d. <i>Responsibility</i> (Daya Tanggap)	44
e. <i>Assurance</i> (Jaminan)	46
3. Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang (Y)	47
a. Kesetiaan Terhadap Pembelian Produk	48
b. Memberikan Rekomendasi/Mempromosikan Produk/Jasa Kepada	50
c. Ketahanan Terhadap Pengaruh Yang Negatif Mengenai Perusahaan.....	51
C. Uji Persyaratan Analisis	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Homogenitas.....	54
3. Uji Linearitas	54
D. Uji Hipotesisi.....	55
a. Uji Regresi Linear Sederhana	55
b. Uji Regresi Determinasi (R^2)	57
E. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah pengunjung Bakso Lapangan Tembak Senayan Januari sampai dengan Desember 2016.....	23
2. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X dan Variabel Y	26
3. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
4. Uji Validitas	28
5. Interpretasi Nilai r.....	30
6. Uji Reliabilitas	30
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	37
11. Data Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	38
12. Deskripsi Data Total Kualitas Pelayanan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	39
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	40
14. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Variabel Kualitas Pelayanan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	41
15. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	41
16. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Empathy</i> (Empati) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	42
17. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Indikator <i>Empathy</i> (Empati) Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	43

18. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Reability</i> (Kehandalan) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	43
19. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Indikator <i>Reability</i> (Kehandalan) Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	44
20. Data Hasil Perhitungan Statistik (Daya Tanggap) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	44
21. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Indikator <i>Responsibility</i> (Daya Tanggap) Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	45
22. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Assurance</i> (Jaminan) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	46
23. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	46
24. Data Perhitungan Statistik Variabel Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	47
25. Distribusi Frekuensi Data Variabel Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	48
26. Data Hasil Perhitungan Statistik Kesetian Terhadap Pembelian Produk Variabel Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	48
27. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan Dengan Indikator Kesetian Terhadap Pembelian Produk di Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	49
28. Data Hasil Perhitungan Statistik Memberi Rekomendasi /Mempromosikan Produk/Jasa Kepada Orang Lain Dalam Variabel Loyalitas Pelanggan di Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	50

29. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan Dengan Indikator Memberi Rekomendasi/Mempromosikan Produk/Jasa Kepada Orang Lain di Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.....	51
30. Data Hasil Perhitungan Statistik Ketahanan Terhadap Pengaruh Yang Negatif Mengenai Perusahaan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	51
31. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan Dengan Indikator Ketahanan Terhadap Pengaruh Yang Negatif Mengenai Perusahaan Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	52
32. Uji Normalitas	53
33. Uji Homogenitas	54
34. Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	55
35. Koefisien Regresi Sederhana	56
36. Hasil Signifikansi ANOVA.....	57
37. Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	HALAMAN
a. Kuisisioner Uji Coba Penelitian	67
b. Tabulasi Uji Coba Penelitian	72
c. Analisis Validitas	74
d. Analisis Reliabilitas	80
e. Kuisisioner Penelitian	81
f. Tabulasi Penelitian	86
g. Lampiran Klasifikasi Skor	90
h. Surat Izin Penelitian	100
i. Surat Balasan Izin Penelitian	101
j. Kartu Konsultasi.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semua manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan yang sama, akan tetapi karena budaya maka kebutuhan tersebut ikut berbeda. Dalam memenuhi kebutuhan manusia, menyesuaikan diri dengan prioritas yang ada. Maslow (1984) mengemukakan teori hirarki kebutuhan manusia, yaitu kebutuhan fisiologis/dasar, kebutuhan akan rasa aman dan tentram, kebutuhan untuk dicintai dan disayangi, kebutuhan untuk dihargai, dan kebutuhan untuk aktualisasi diri. Dari hirarki tersebut, kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan yang paling mendasar, dimana kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang paling kuat dan paling jelas untuk mempertahankan hidup secara fisik. Salah satu dari kebutuhan fisiologis tersebut adalah kebutuhan akan makanan.

Masyarakat Indonesia saat ini cenderung lebih menyukai memenuhi kebutuhan pangan dengan mengkonsumsi makanan yang dibeli dari restoran, depot dan lainnya. Berikut merupakan beberapa pengertian restoran menurut para ahli : Menurut Ninemeier dan Hayes (2006), Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk didalamnya adalah penjualan makanan/minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil.

Hal tersebut dikarenakan budaya yang muncul seperti malas untuk memasak sendiri di rumah dan cita rasa masakan restoran yang memiliki

image lebih enak dari pada masakan buatan sendiri. Berdasarkan pada fakta di atas, banyak perusahaan yang tertarik untuk membuka bisnis makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selain dari nilai investasi yang cenderung lebih kecil, juga adanya potensi pasar yang besar.

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, setiap perusahaan makin menyadari pentingnya aspek loyalitas konsumen untuk menjamin kelangsungan bisnis mereka. Seorang konsumen yang loyal menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Dipertahankannya konsumen yang loyal dapat mengurangi usaha mencari konsumen baru yang berarti memberikan umpan balik positif kepada perusahaan. Perusahaan dapat lebih melakukan penghematan biaya dalam mempertahankan konsumen yang lama dari pada mencari konsumen baru (Kartajaya, 2006).

Loyalitas pelanggan adalah keadaan yang menunjukkan loyalitas seorang pelanggan pada suatu objek tertentu. Objek tersebut dapat berupa merk, produk, atau toko (Giddens, 2002). Dengan demikian loyalitas pelanggan adalah salah satu variabel yang sangat penting karena loyalitas pelanggan secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan perpelanggan (Lawrence *etal.*, 1990).

Kualitas dalam sebuah pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goeth dan Davis dalam Tjiptono, 2002).

Parasuraman *et al.*(1988) membagi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari: *Reliability* (Kandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty*, serta *Tangibles* (Berwujud nyata).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Djati dan Darmawan (2006), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan, kepercayaan dan loyalitas terhadap tingkat penjualan, sehingga meningkatnya jumlah pelanggan yang loyal akan berdampak pada peningkatan pendapatan perusahaan. Loyalitas menurun disebabkan oleh faktor kepuasan,kepercayaan serta kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya hasil penelitian tersebut, juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, dan selanjutnya kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pemasaran untuk kepentingan pelanggan dijadikan sebagai dasar pembentukan keunggulan kompetitif untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat. Delgado and Munuera (2001) mengemukakan bahwa Ketika konsumen menerima kualitas pelayanan yang lebih baik dariuang yang dikeluarkannya, mereka percaya menerima nilai yang baik (*goodvalue*), dimana hal ini akan meningkatkan loyalitasnya kepada penyedia jasa. Penelitian lain oleh Tjiptono (2007) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat konsumen untuk tetap dengan perusahaan itu.

Perusahaan yang menjual produk makanan di Kota Padang salah satunya Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan. Restoran Lapangan Tembak Senayan yang berada di Jalan H. Agus Salim No. 85, Sawahan, Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat menjual berbagai macam menu baik yang berbahan dasar bakso maupun menu-menu yang lainnya seperti nasi goreng, mie goreng dan lainnya. Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan yang telah buka cukup lama di Kota Padang memiliki peminat yang cukup banyak. Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap 10 orang pelanggan yang ada di restoran tersebut pada tanggal 18 maret 2017 penulis menemukan sebanyak 60% menyatakan tidak suka dengan produk Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang dan 40% menyatakan suka dengan produk Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang. Adapun keluhan yang dapat ditemukan antara lain seperti kurang nyamannya tempat dalam melakukan pembelian makanan, karena kondisi fisik tempat terlalu kecil, pelayanan yang lama diberikan kepada pelanggan, kurang sopannya pramusaji dalam melayani pelanggan, adanya keterlambatan dalam memberikan pesanan pelanggan, kurangnya respon pramusaji dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, serta kurangnya kerapian pramusaji dalam bekerja.

Jika kualitas pelayanan pramusaji tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka akibatnya adalah menurunnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramusaji sehingga

pelanggan merasa tidak nyaman dan aman dalam melakukan proses pembelian bakso di Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.

Karena kurangnya loyalitas pelanggan itu sangat berdampak buruk pada restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang, kurangnya pemasukan membuat restoran lama kelamaan akan bangkrut. Seperti Bakso Lapangan Tembak Senayan yang berada dulu di jalan Ir. Haji Juanda, Padang Baru., Kota Padang Sumatera Barat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Lambatnya pramusaji memberikan pelayanan
2. Kurang fasihnya pramusaji menggunakan bahasa indonesia
3. Kurangnya empati dari para pramusaji
4. Kurang nyamannya berada didalam ruangan tersebut
5. Kurangnya loyalitas pelanggan yang ingin membeli produk Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, pembatasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan Pramusaji
2. Loyalitas Pelanggan
3. Pengaruh Kualitas Pramusaji terhadap Loyalitas Pelanggan

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang?
2. Bagaimana loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan waiters terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang

- b. Mendeskripsikan loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang
- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang mengenai kualitas pelayanan pramusaji kepada para pelanggan agar dapat ditingkatkan. Dengan alasan, peneliti merasa ini merupakan suatu masalah yang terdapat pada kualitas pelayanan dari pramusaji.

2. Bagi Karyawan

Diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan.

3. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai sumber referensi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian mengenai kualitas pramusaji dan loyalitas pelanggan di Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan peneliti lain untuk meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan tamuseperti: motivasi kerja, promosi, serta fasilitas fisik terhadap kepuasan tamu yang belum terungkap dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang dalam kategori baik dengan nilai persentase 70%.
2. Loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang dalam kategori loyal dengan nilai persentase 47%.
3. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pramusaji dengan loyalitas pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang, dengan nilai 32,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang

Diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Padang mengenai kualitas pelayanan pramusaji kepada para pelanggan agar dapat ditingkatkan.

2. Bagi Karyawan

Diharapkan karyawan bisa mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan.

3. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan penelitian ini bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai sumber referensi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian mengenai Kualitas Pramusaji dan Loyalitas Pelanggan di Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan peneliti lain dapat meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu seperti: motivasi kerja, promosi, serta fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Mulyono. 2007. *Pendidikan Bagi Anak Berkesulitan Belajar*. Jakarta:Rineka Cipta
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Djati, S.P dan Darmawan, D. 2006. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. Bandung: Alfabeta
- Delgado, Ballester, E and Munuera-aleman, J.L.2001."Brand Trustin the Context consumer Loyalty,"*European Journal of Marketing*, vol. 35, No 11/12,pp
- Tjiptono. 2005. *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2012. *Pengertian Kualits Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Goetsch, David. L, Steanly B. Davis, 2002, *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services*, New Jarsey: Prentice Hall
- Giddens.2002. *Customer Loyalty: Grow and Maintain Costumer Loyalty*. Kesetian Pelanggan. Alih Bahasa: Dwi Kartini Jaya. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga
- Griffin & Jill. 2005. *Costumer Loyalty: Grow and Maintain Costumer Loyalty*. Penerbit: Erlangga. Jakarta
- Griffin. 2003. *Karakteristik Loyalitas Pelanggan*. Penerbit: Erlangga. Jakarta
- Hill. 1996. *Handbook Of Customer Statisfaction Measurement*,Cambridge: Great Britain at the Unversity Press
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya On Targeting: Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka
- Kotler.2004. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher, dkk. 2013. *Service Marketing People, Technology, Strategy*. Pearson Europe, Middle East & Afrika
- Lawrance, T.L.J. 1990. *Influence of Palatability on Diet Asimilation in non Ruminants in wiseman*, J dan P.J.A cole (Editor). *Feedstuff University Press. Canbridge*