

ABSTRACT

Shierin Krystanti

1501020081

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER LOYALTY AT COUNTRY BEERHOUSE & GARDEN MEDAN

(xvi+78 pages; 7 figures; 47 tables; 6 appendixes)

Nowadays business industry, performing a service will determine the loyalty of the customers. The customers will be satisfied if the services provided by the cafe meet the needs and exceed their standards.

Service quality of a cafe must consist of its dimension which are tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The object of this research is Country Beerhouse & Garden as this cafe is one of the most well-known cafes in Medan. The purpose of this research is to determine the effect of the cafe's service quality towards customer loyalty.

This research is using quantitative method as its research approach. As the data collection method, writer collect the data by distributing a questionnaire to 96 customers from Country Beerhouse & Garden. After collecting the questionnaire result, it continued with questionnaire quality testing such as validity test, reliability test, normality test and hypothesis testing.

Determination test result is 0.20 and the result of the simple linear regression test $Y=8.065+0.105X$, which can be said that the constant value of variable customer loyalty is 8.065, regression coefficient x of 0.105 and the result of t-test is 4.9.

The result can be concluded that there are a positive effect on the cafe's service quality towards customer loyalty at Country Beerhouse & Garden, so Country Beerhouse & Garden can increase their service quality for the customers which will be led to customer loyalty

Keywords : Service Quality, Cafe, Customer Loyalty, Country Beerhouse & Garden.

References : 22

ABSTRAK

Shierin Krystanti

1501020081

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER LOYALTY AT COUNTRY BEERHOUSE & GARDEN MEDAN

(xvi+78 pages; 7 figures; 47 tables; 6 appendixes)

Saat ini dalam industri bisnis, melakukan layanan akan menentukan loyalitas pelanggan. Pelanggan akan puas jika layanan yang disediakan oleh kafe memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Kualitas layanan dari suatu kafe harus terdiri dari dimensinya yang berwujud, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Objek penelitian ini adalah Country Beerhouse & Garden karena kafe ini adalah salah satu kafe paling terkenal di Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kafe terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode pendekatannya. Sebagai metode pengumpulan data, penulis mengumpulkan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada 96 pelanggan dari Country Beerhouse & Garden. Setelah mengumpulkan hasil kuesioner, dilanjutkan dengan pengujian kualitas kuesioner seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji hipotesis.

Hasil uji determinasi adalah 0,20 dan hasil uji regresi linier sederhana $Y = 8,065 + 0,105X$, yang dapat dikatakan bahwa nilai konstan variabel loyalitas pelanggan adalah 8,065, koefisien regresi x 0,105 dan hasil dari t -test adalah 4.9.

Hasilnya dapat disimpulkan bahwa ada efek positif dari kualitas layanan kafe terhadap loyalitas pelanggan di Country Beerhouse & Garden, sehingga Country Beerhouse & Garden dapat meningkatkan kualitas layanan mereka untuk pelanggan yang akan mengarah pada loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kafe, Loyalitas Pelanggan, Country Beerhouse & Garden.*

References : 22