

ABSTRAK

Dimasa sekarang ini industri disektor jasa (kafe) mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya muncul kafe-kafe yang sipa bersaing dengan kafe yang sebelumnya sudah ada. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat ini pihak manajemen perusahaan perlu kiranya mempersiapkan diri untuk bersaing dengan kafe yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk (I) mengetahui hubungan antara tingkat pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen,(ii) mengetahui hubungan antara pelayanan jasa dengan loyalitas konsumen.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis Korelasi Produk Moment. Berdasarkan analisis data dan pembahasan maka hasil perhitungan didapatkan bahwa perhitungan tingkat pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah $-0,197$ artinya ada hubungan yang lemah dan negatif dengan kepuasan konsumen sedangkan hasil perhitungan antara tingkat pelayanan dengan loyalitas konsumen didapatkan hasil $0,178$ artinya ada hubungan yang lemah dan positif antara tingkat pelayanan dengan loyalitas konsumen.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pelayanan saja tetapi ada faktor yang lain misalnya fasilitas fisik yang juga mempunyai pengaruh dalam penciptaan kepuasan dan loyalitas konsumen.

ABSTRACT

Nowdays , industries in the service area (Café) get a very fast progress. This can be seen from many café emerging which are ready to compete with the previous one. In this kind of tight competition, the company management has to prepare for competing with other cafes.

This research purposed to (i) know the relationship between the service level and the satisfaction of the consumers, (ii) know the relationship between the service level and the loyalty of the consumers.

The data analysis used in the research was Product Moment Correlation. Based on the data analysis and the discussion,the calculation between the service level and consumers satisfaction was $-0,197$. This meant that there was weak and negative relationship. While, the calculation result between the service level and loyalty of the consumers was $0,178$. This meant that there was weak and positive relationship between the service level and the loyalty of the consumers.

The result showed that the level of satisfaction and loyalty of the consumers was not influenced by service factor only, but there were some othter factor, for example,pysical facilities which had an impact on in the creation of cunsumers satifaction and loyalty.