

ABSTRAK

Slamet Budianto (11131078), Analisa kepuasan & loyalitas konsumen Pizza Hut Delivery Jatimakmur

Pizza Hut Delivery merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang terus berhubungan dengan konsumen. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga para konsumen puas dan loyal, dan perlu adanya sebuah metode untuk mengukur kualitas pelayanan Pizza Hut Delivery Jatimakmur, terkait prioritas Pelayanan yang diutamakan untuk peningkatan pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, variabel Pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan perusahaan Pizza Hut Delivery Jatimakmur untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan uji realibilitas dan Uji Validitas. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dengan metode *Fuzzy-Servqual*, diketahui bahwa dimensi *tangible* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi sebesar 11,63 dan 12,74 serta memiliki selisih gap sebesar -1,11, dimensi *reliability* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi sebesar 11,78 dan 12,48 serta memiliki gap sebesar -0,70, dimensi *responsiveness* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi 14,14 dan 14,50 dengan gap sebesar -0,36, dimensi *assurance* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi 14,81 dan 14,80 serta memiliki gap sebesar -0,01, dan dimensi *emphaty* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi sebesar 11,78 dan 12,54 dengan gap sebesar -0,76. Dari hasil keseluruhan, diperoleh nilai *Servqual* persepsi dan ekspektasi sebesar 12,83 dan 13,41 dengan gap sebesar 0,95. Kesimpulannya penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai gap servqual yang Positif ini dapat diartikan secara keseluruhan, layanan yang diberikan oleh Pizza Hut Delivery Jatimakmur, konsumen merasa cukup puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh para karyawan *Pizza Hut Delivery* Jatimakmur Berdasarkan output pada persamaan regresi diperoleh koefisien regresi variabel kepuasan konsumen sebesar 0,960, nilai t-hitung sebesar 10,077 dengan signifikansi sebesar 0,000 sedangkan nilai signifikannya lebih kecil dari tingkat signifikansi () = 5% atau 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *Pizza Hut Delivery* Jatimakmur

Kata kunci : Kepuasan, Loyalitas , Pelayanan

ABSTRACT

Slamet Budianto (11131078), analysis satisfaction and loyalty customer Against Service Pizza Hut Delivery Jatimakmur

Pizza Hut Delivery is a company engaged in services that continue to connect with consumers. Thus, it is necessary to improve the quality of service provided so that the consumers are satisfied and loyal, and need a method to measure the quality of Pizza Hut Delivery Jatimakmur service related to the priority of priority service for service improvement. This research was conducted with the aim to know consumer perceptions and expectations of services provided, service variables that need to get priority to improve the quality of service that can be done Pizza Hut Delivery Jatimakmur company to improve the quality of service. Methods of data collection using questionnaires, interviews, observation and literature study. Data analysis techniques use reliability and Validity Test. From the result of data processing done by Fuzzy-Servqual method, it is known that tangible dimension has perception and expectation value of 11,63 and 12,74 and has difference of gap equal to -1,11, dimension of reliability has value of perception and expectation equal to 11,78 And 12.48 and has a gap of -0.70, dimensions responsiveness has a value of perception and expectation 14.14 and 14.50 with a gap of -0.36, assurance dimension has a value of perception and expectations 14,81 and 14,80 and Has a gap of -0.01, and emphaty dimension has a value of perception and expectation of 11.78 and 12.54 with a gap of -0.76. From the overall result, the value of Servqual perception and expectation is 12.83 and 13.41 with gap of 0.95. The conclusion of this study can be concluded that the value of this positive servqual gap can be interpreted as a whole, the services provided by Pizza Hut Delivery Jatimakmur, consumers feel quite satisfied with the service provided by the employees Pizza Hut Delivery Jatimakmur Based on the output on the regression equation obtained coefficient regression variable Consumer satisfaction of 0.960, t-count value of 10.077 with a significance of 0.000 while the value of significance is smaller than the level of significance () = 5% or 0.05, so it can be concluded that the level of customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty Pizza Hut Delivery Jatimakmur

Key word : Satisfaction, Loyalty, Service