

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul ” Pengaruh *service convenience* terhadap loyalitas pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung (Survei pada pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel) beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika-etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Bandung, Juli 2011

Fajar Paramandana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah S.W.T. karena atas berkat Rahmat Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Service Convenience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung** (Survei pada pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung) sesuai dengan yang diharapkan. Shalawat serta Salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini disusun untuk mengetahui gambaran mengenai loyalitas pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel melalui dimensi *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *postbenefit convenience* dan loyalitas pelanggan Garden Restoran serta seberapa besar pengaruh di antara keduanya, baik secara simultan maupun parsial. Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Bandung, Juli 2011

Penulis,

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dengan penuh rasa syukur penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dari hati yang terdalam atas kerjasama juga bantuan berbagai pihak, khususnya kehadiran orang-orang yang berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Sunaryo Kartadinata, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Karim Suryadi, M.Si selaku Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia
3. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia Sekaligus sebagai Pembimbing I Penulis yang telah memberikan Pengarahan, waktu dan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Heny Hendrayati, S.Ip., MM selaku Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya dalam memberikan pengarahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu H. P. Diyah Setyorini, MM selaku koordinator bidang akademik Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata dan Tim Pengembangan dan Pembimbing Skripsi (TPPS) Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata
6. Bapak Oce Ridwanudin, SE.,MM Selaku dosen yang telah memberikan pengarahan dan waktu dalam memotivasi penulis untuk menyelesaikan Skripsi dari awal pembuatan proposal sampai dengan skripsi.
7. Seluruh dosen pengajar dan staff di lingkungan Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Bapak Budi Sasonko selaku Direktur Utama Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung yang telah berbaik hati kepada penulis untuk memperbolehkan penulis melakukan penelitian di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung serta memberikan pengetahuan yang lebih banyak mengenai Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung
9. Bapak Asep Sudrajat selaku manajer Departemen *Food and Beverage* Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung yang tidak pernah lelah memberikan ilmu mengenai ilmu Pemasaran *food and beverage* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung
10. Bapak Sukirman selaku manajer Garden Restoran yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan memperbolehkan penulis melakukan penelitian di Garden Restoran
11. Seluruh *staff* Garden Restoran yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner penelitian..

12. Kakak dan Adik penulis, Deden Wanda Paramarta, Emalia Rachmawati, Shiela Fatmawati penulis yang selalu memberikan pengarahan, semangat, motivasi dan doa yang tidak pernah berhenti untuk penulis.
13. Teman seperjuangan Mochamad Fauzan, Hadiansyah yang selalu bersama-sama ketika bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan teman seperjuangan saat seminar yang selalu memberikan inspirasi dan keceriaan.
14. Rani Rianti yang tidak pernah berhenti mendukung, memberikan semangat, memotivasi dan selalu mengingatkan untuk bersabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh teman-teman terbaik penulis Wulan Sari, Novi Rahmawati, S.par, Andhita Vistandia, S.par, Ratna Wulan, Gulham Muhammad, S.par, Fauzan Irfhami, S.par, Mochamad Eri Nugraha, Fajar Fatriana Fadli, Adelya Setyani, S.par, Ardi Wibisana, S.par, Agustian Adi Djatnika. Ngirbing *Family* yang selalu memberikan dukungan, semangat dan keceriaan selama menyelesaikan penulisan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Akhir kata ucapan terimakasih tak henti-hentinya dari lubuk hati paling dalam untuk orang tua terbaik dan tercinta, Ibu Ety Rusyati dan Bapa Ading Riyadi dan seluruh keluarga besar. Terima kasih atas pengorbanannya selama ini yang senantiasa mendoakan yang tak pernah henti, memotivasi, memberi kesabaran, membiayai dan mendidik serta tidak lelah memberikan perhatian dan kasih sayangnya untuk tetap semangat. Tiada kata yang pantas penulis

ucapkan selain rasa permohonan maaf dari lubuk hati yang paling dalam serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya karena berkat doa, keyakinan, ketulusan ibu dan bapak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga penulis dapat menjadi orang yang diharapkan sukses, berguna dan membuat bangga ibu dan bapak dan seluruh keluarga sesuai yang diharapkan.



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan penelitian .....	14
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	14
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b> .....	16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	16
2.1.1.1 Pengertian <i>Service Convenience</i> .....	16
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Service</i> <i>Convenience</i> .....	25
2.1.1.3 Karakteristik <i>Service Convenience</i> .....	27
2.1.2 Loyalitas pelanggan.....	28
2.1.2.1 Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	30
2.1.2.2 Loyalitas dan Siklus Pembelian Pelanggan....	33
2.1.2.3 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....	35

2.1.2.4 Metode Pengukuran Loyalitas .....	36
2.1.2.5 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	38
2.1.2.6 Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	38
2.1.2.7 Keuntungan Memiliki Pelanggan Loyal .....	40
2.1.3 Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap Loyalitas .....	41
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian .....	43
2.2 Kerangka Pemikiran .....	44
2.3 Hipotesis .....	48
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	50
3.2 Metode Penelitian .....	51
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	51
3.2.2 Operasional Variabel .....	52
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	58
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	61
3.2.4.1 Populasi .....	61
3.2.4.2 Sampel .....	61
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	63
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas .....	66
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	67
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	71
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	73
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	73
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis.....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>83</b>
4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Garden Restoran .....	83
4.1.1 Profil Perusahaan .....	83
4.1.1.1 Identitas Perusahaan .....	83



4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	84
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	86
4.1.1.4 Pelaksanaan <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	88
4.1.2 Profil Tamu Garden Restoran .....	90
4.1.2.1 Identitas Pelanggan Garden Restoran di lihat dari Jenis Kelamin dan Usia .....	91
4.1.2.2 Identitas Pelanggan Garden Restoran di lihat dari Jenis Usia dan Status .....	92
4.1.2.3 Identitas Pelanggan Garden Restoran di lihat dari Jenis Pendidikan dan Pekerjaan .....	93
4.1.2.4 Identitas Pelanggan Garden Restoran di lihat dari Pendapatan dan Pekerjaan .....	95
4.1.2.5 Identitas Pelanggan Garden Restoran di lihat dari Asal Tempat Tinggal dan Pekerjaan.....	96
4.1.3 Pengalaman Tamu Garden Restoran .....	98
4.1.3.1 Frekwensi Berkunjung dan Rekan Berkunjung .....	98
4.1.3.2 Frekwensi Berkunjung dan Alasan Berkunjung.....	99
4.1.3.3 Frekwensi Berkunjung dan Tipe Menu Yang Dipilih.....	101
4.1.3.4 Rekan Berkunjung dan Tipe Menu Yang Dipilih.....	102
4.1.3.5 Alasan Berkunjung dan Rekan Berkunjung .....	103
4.2 Tanggapan terhadap <i>Service Convenience</i> yang dilaksanakan di Garden Restoran .....	104
4.2.1 <i>Decision Convenience</i> .....	105
4.2.2 <i>Access Convenience</i> .....	107
4.2.3 <i>Transaction Convenience</i> .....	109
4.2.4 <i>Benefit Convenience</i> .....	111
4.2.5 <i>Postbenefit Convenience</i> .....	113
4.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan terhadap <i>Service Convenience</i> .....	114

4.3	Gambaran Tingkatan Loyalitas Pelanggan Garden Restoran.....	116
4.3.1	Melakukan Kunjungan Ulang Secara Teratur.....	117
4.3.2	Menggunakan Jasa Diluar Lini Produk Restoran.....	118
4.3.3	Menyarankan Kepada Orang Lain .....	120
4.3.4	Menunjukkan Kekebalan Pelanggan Terhadap tawaran Pesaing .....	121
4.3.5	Rekapitulasi Hasil Loyalitas Pelanggan Garden Restoran.....	122
4.4	Pengaruh <i>Service Convenience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Garden Restoran .....	123
4.4.1	Pengaruh secara Simultan.....	129
4.4.2	Pengaruh secara Parsial.....	129
4.5	Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	130
4.5.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	130
4.5.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	131
<b>BAB IV</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>134</b>
5.1	Kesimpulan.....	134
5.2	Rekomendasi .....	136
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Hal</b>
1.1	Perkembangan Wisatawan Jawa Barat.....	4
1.2	Tingkat Okupansi Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	6
1.3	Strategi Pemasaran Yang Dilakukan Garden Restoran.....	9
2.1	Pengertian <i>Service Convenience</i> dan Menurut Para Ahli .....	23
2.2	Definisi Loyalitas Pelanggan .....	27
2.3	Penelitian Terdahulu dan Orisilitas Peneliatian .....	41
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	53
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	41
3.3	Pelanggan yang Loyal ke Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung tahun 2010 .....	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5	Koefisien Korelasi.....	69
3.6	Pengujian Validitas Variabel <i>Service Convenience</i> .....	70
3.7	Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	71
3.8	Pengujian Reabilitas <i>Service convenience</i> dan Loyalita Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.....	74
4.1	Tipe Menu yang Ditawarkan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	88
4.2	Pelaksanaan <i>Decision Convenience</i> dalam <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Htel Bandung.....	107
4.3	Pelaksanaan <i>Access Convenience</i> dalam <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Htel Bandung.....	108
4.4	Pelaksanaan <i>Transaction Convenience</i> dalam <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Htel Bandung .....	110
4.5	Pelaksanaan <i>Benefit Convenience</i> dalam <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Htel Bandung .....	112
4.6	Pelaksanaan <i>Postbenefit Convenience</i> dalam <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Htel Bandung .....	114
4.7	Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	115

4.8	Melakukan Kunjungan Ulang Secara Teratur.....	119
4.9	Menggunakan Jasa Diluar Lini Produk Restoran.....	120
4.10	Menyarakan Kepada Orang lain.....	121
4.11	Menunjukkan Kekebalan Pelanggan Terhadap Tawaran Pesaing .....	122
4.12	Rekapitulasi Hasil penilaian Loyalitas Pelanggan di Garden Restoran .....	123
4.13	Matrix Korelasi Antar Sub Variabel <i>Service Convenience</i> dan Loyalitas Pelanggan .....	125
4.14	Hasil Pengujian Koefisien jalur Pengaruh langsung dan Tidak langsung dari <i>Service Convenience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	128
4.15	Hasil Pengujian Koefisien jalur Pengaruh langsung dan Tidak langsung dari <i>Service Convenience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	129

## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
1.1	Pendapatan Devisa dari Sektor Pariwisata Indonesia .....	2
1.2	Perkembangan Wisatawan 2004-2010.....	3
1.3	Tingkat Kunjungan Garden Restoran .....	7
1.4	Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Pilihan Tamu.....	8
2.1	Contoh <i>Service Blueprinting</i> di Restoran.....	20
2.2	Model <i>Service Convenience</i> .....	26
2.3	Piramida Loyalitas .....	29
2.4	<i>Profit Generator System</i> .....	31
2.5	Kerangka Pemikiran.....	47
2.6	Paradigma Penelitian.....	48
3.1	Diagram Jalur Hipotesis.....	68
3.2	Diagram Jalur Sub Struktur.....	68
4.1	Keterkaitan Jenis Kelamin dan Usia Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	92
4.2	Keterkaitan Usia dan Status Menikah Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	93
4.3	Keterkaitan Pendidikan dan Pekerjaan Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	95
4.4	Keterkaitan Pendapatan dan Pekerjaan Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	96
4.5	Keterkaitan Asal Tempat Tinggal dan Pekerjaan Pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .....	98
4.6	Frekwensi Berkunjung dan Rekan Berkunjung .....	99
4.7	Frekwensi Berkunjung dan Alasan Berkunjung .....	101
4.8	Frekwensi Berkunjung dan Tipe Menu yang Dipilih.....	102
4.9	Rekan Berkunjung dan Tipe Menu yang Dipilih .....	103
4.10	Alasan Berkunjung dan Rekan Berkunjung.....	104
4.11	Gambaran <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran.....	105
4.12	Gambaran Loyalitas Pelanggan di Garden Restoran .....	117
4.13	Piramida Loyalitas di Garden Restoran .....	124

4.14 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis.....	127
4.15 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis.....	129



4.1 Keterkaitan Jenis Kelamin dan Usia pelanggan