

## ABSTRAK

Kedai Ling-Ling merupakan salah satu dari sekian banyak tujuan wisata kuliner di Kota Bandung. Konsep penjualan Kedai Ling-Ling di Jalan Sultan Agung menggunakan kedai sederhana atau orang Jepang menyebutnya dengan “*mise*”. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur pengaruh kualitas pelayanan menggunakan dimensi SERVQUAL yang terdiri dari *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan dan selanjutnya berdampak pada pembentukan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Kedai Ling-Ling. (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan di Kedai Ling-Ling.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan analisis deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan teknik sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diambil dari berbagai literatur serta dokumen-dokumen yang relevan dengan judul dan tema penelitian yang peneliti ambil.

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Kedai Ling-Ling berada dalam kategori baik. Hasil analisis jalur dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah variabel yang membangun loyalitas pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh secara signifikan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel loyalitas pelanggan (Z) dengan bobot pengaruh yaitu sebesar 0,5344 atau jika dibuat persen menjadi sebesar 28,55%.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, SERVQUAL (*Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*), Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Kuliner is one instrument his legacy and acculturation culture whose existence is most easily be found. Kedai Ling-Ling is one of the many leading tourist destinations kuliner in the city of bandung. The concept of the sale of a Kedai Ling-Ling in the way of sultan agung who uses a tavern or the japanese people call it with "mise". The study is done by measuring the influence of the quality of service using dimensions SERVQUAL consisting of tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance against customer satisfaction and next impact on the formation of customer loyalty.*

*Research aims to knowing (1) service quality, customer satisfaction and customer loyalty Kedai Ling-Ling. (2) the influence the quality of service to customer satisfaction and its impact on customer loyalty in a Kedai Ling-Ling.*

*Method research used is quantitative method and analysis descriptive with way of spreading a questionnaire to 100 respondents and engineering samples used is to use sampling techniques accidental. Analysis of data in this research using analysis lines (path analysis).While data secondary in this study drawn from various literature and documents relevant to the title and theme research researcher take.*

*Of research is can be taken conclusion that service quality, customer satisfaction and customer loyalty in a Kedai Ling-Ling be in good category. The result analysis lane in the research indicated that pleasure is variable that build customer loyalty on the quality of services provided. Based on the calculation known that variable customer satisfaction (Y) influential significantly the relation between variables service quality (X) against variable loyalty pelanggan (Z) with weights influence as that of 0,5336 or around 28,47 %.*

***Keywords: service quality, SERVQUAL (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance), customer satisfaction, customer loyalty.***