

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN INCOR
LARU KECAMATAN TAMBANGAN**



Skripsi

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Penulisan Skripsi pada Program Studi
Ekonomi Syariah

Oleh

**AHMAD ARDIANSYAH LUBIS
NIM. 20080003**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN INCOR
LARU KECAMATAN TAMBANGAN**

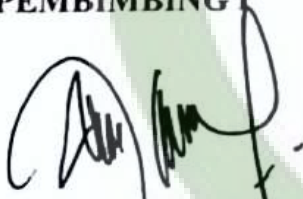


Skripsi

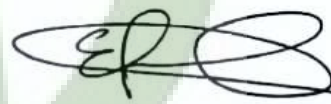
Diajukan Sebagai Syarat Untuk Penulisan Skripsi pada Program Studi
Ekonomi Syariah

Oleh
AHMAD ARDIANSYAH LUBIS
NIM. 20080003

PEMBIMBING I


Paisal Rahmat, M.E
NIP. 199210022020121006

PEMBIMBING II


Dr. Enni Sari Siregar, M.E
NIP. 199007302019082001

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A 2025**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Ardiansyah Lubis
Nim : 20080003
Prodi : Ekonomi Syariah
Tempat/Tgl Lahir : 16 Juli 2000
Alamat : Huta Tonga Angin Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan”** adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang di ambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 11 Juli 2025



Ahmad Ardiansyah Lubis
NIM. 20080003


LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan" a.n Ahmad Ardiansyah NIM. 20080003 memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Palsal Rahmat, M.E
NIP. 199210022020121006



Dr. Enni Sari Siregar, M.E
NIP. 199007302019082001



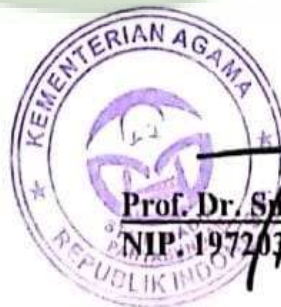
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

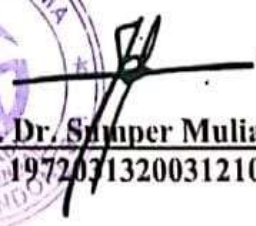
Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan” a.n Ahmad Ardiansyah NIM. 20080003. Program Studi Ekonomi Syariah telah di sidang munaqasyah pada tanggal 11 Juli 2025.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Drs. Hamonangan, MSi. NIP. 198310182019031006	Ketua Sidang/ Penguji I		28-07-2025
2	Nurintan Siregar, M.E NIP. 198610212019032008	Sekretaris/ Penguji II		30/07 25
3	Paisal Rahmat, M.E NIP.199210022020121006	Penguji III		4/8-2025
4	Dr. Enni Sari Sari, M.E NIP. 199007302019082001	Penguji IV		31/ 7-2025

Mandailing Natal, 20 Agustus 2025
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal




Prof. Dr. Saipul Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

ABSTRAK

Ahmad Ardiansyah Lubis Nim.20080003 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan". Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Loyalitas pelanggan adalah tingkat kesetiaan yang ditunjukkan oleh pelanggan terhadap suatu merek, produk, atau perusahaan, yang tercermin dalam keinginan mereka untuk terus melakukan pembelian, menggunakan layanan. Kualitas pelayanan adalah suatu transformasi menyeluruh dan berkelanjutan yang mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usaha-usaha mereka, terutama yang berkaitan dengan proses dinamis yang terus-menerus berupaya memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,981 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,660, serta tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Kesimpulan ini mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, khususnya pada penelitian ini, yaitu di Rumah Makan Incor di Laru, Kecamatan Tambangan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Ahmad Ardiansyah Lubis NIM: 20080003 "The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at Incor Restaurant, Laru, Tambangan District". Department of Sharia Economics, State Islamic Institute (STAIN) of Mandailing Natal

Customer loyalty refers to the level of commitment shown by customers toward a brand, product, or company, as reflected in their willingness to continue making purchases and using its services. Service quality is a comprehensive and continuous transformation that changes the way people view and conduct their business activities, especially in terms of ongoing efforts to meet customers' expectations, desires, and needs. This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty at Incor Restaurant in Laru, Tambangan District. The research uses a quantitative method. The results show that the t-count value is 6.981, which is greater than the t-table value of 1.660, with a significance level of 0.000, which is smaller than the 0.05 significance threshold. These results indicate that the service quality variable has a significant effect on customer loyalty. Therefore, the null hypothesis (H_0) is rejected, and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, meaning that there is a significant relationship between service quality and customer loyalty. This conclusion confirms that improvements in service quality can directly enhance customer loyalty, particularly in the context of this study, namely at Incor Restaurant in Laru, Tambangan District.

Keywords: *Service Quality, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Meskipun kita sering kali melakukan kesalahan dalam tindakan dan pemikiran, Allah SWT tetap memberikan petunjuk dan bimbingan-Nya. Dalam kesempatan ini, kami juga ingin mengucapkan sholawat dan salam yang tulus kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga beliau dan para sahabatnya. Semoga kita semua sebagai umatnya senantiasa mendapatkan syafa'at beliau di hari kiamat nanti, dan selalu berada dalam lindungan serta rahmat-Nya.

Penulis merasa sangat bersyukur dan berterima kasih atas segala nikmat yang diberikan oleh Allah SWT, penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaltis Pelanggan di Rumah Makan Incor**" ini merupakan hasil dari usaha dan kerja keras yang panjang.

Penulis mengakui bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun, dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas ini dengan lancar. Sekali lagi, kami mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala berkah-Nya dan berharap agar penelitian ini dapat memberi manfaat yang luas.

Jika mereka tidak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dalam prosesnya. Akibatnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, sebagai Ketua STAIN Mandailing Natal.
2. Bapak Faisal Affandi, M.E.I, sebagai Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Bapak Paisal Rahmat, M.E selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Mandailing Natal dan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Ibu Dr. Enni Sari Siregar, M.E, sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak arahan, masukan, dan bimbingan serta mengorbankan waktu mereka dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen di Program Studi Ekonomi Syariah yang telah meluangkan waktu dan pemikiran mereka untuk mendidik penulis agar menjadi mahasiswa yang memiliki prinsip dan mampu menerapkan ilmu yang diperoleh kepada masyarakat yang belum mengenal Ekonomi Syariah.
6. Teruntuk kedua orangtua saya Ibunda Misbah dan Alm.Ayahanda tercinta saya Akal Lubis yang tanpa bosan memberikan motivasi dan kasih sayangnya dan dukungan moral dan materi serta doa- doa mulia yang selalu di panjatkan tiada hentinya semenjak di lahirkan sampai sekarang.
7. Kepada saudara saya Iswar Cahyadi Lubis, Nur Azizah Lubis, Nur Wasilah Lubis, Nur Azkia Lubis, dan Ahmad Sarkasi Lubis berkat doa dan dukungan saudara peneliti bisa sampai sekarang.
8. Kepada Bapak Sholahuddin selaku pemilik Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Untuk Teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal khususnya Ekonomi Syariah B angkatan 2020 yang saling mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Panyabungan, 11 Juli 2025


Ahmad Ardiansyah Lubis
NIM. 20080003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2. Loyalitas Pelanggan.....	13
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	15
c. Tingkat Loyalitas Pelanggan	19
d. Indikator Loyalitas Pelanggan	21
B. Penelitian Terdahulu.....	24

C. Kerangka Berpikir	28
D. Hipotesis	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Tempat Penelitian	30
C. Defenisi Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	40
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
2. Gambaran Umum Responden	40
3. Karakteristik Responden	41
B. Temuan Khusus	43
1. Teknik Analisis Data	43
C. Pembahasan	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan di Rumah Makan Incor.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Kunjungan dalam Sebulan.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.9 Uji Linearitas.....	48
Tabel 4.10 Uji Regresi Sederhana.....	49
Tabel 4.11 Uji Korelasi.....	50
Tabel.4.12 Uji t.....	51
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	52

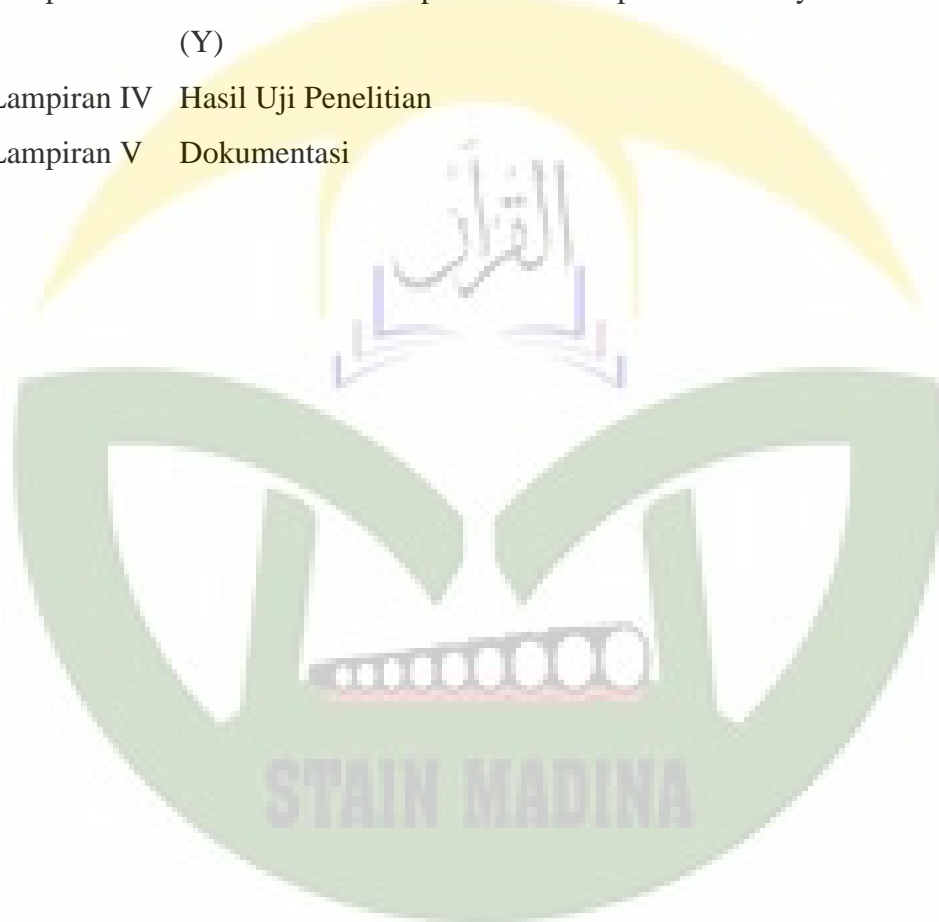
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelayanan..... 29



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan X(C)
- Lampiran III Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)
- Lampiran IV Hasil Uji Penelitian
- Lampiran V Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha boga di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang sangat menguntungkan, berkat meningkatnya minat masyarakat terhadap berbagai jenis makanan kuliner. Kecenderungan masyarakat saat ini adalah lebih memilih untuk membeli makanan daripada membuatnya sendiri, yang memacu permintaan akan berbagai produk kuliner dari seluruh dunia. Seiring dengan perkembangan sektor pariwisata, pengusaha di bidang jasa boga berlomba-lomba menawarkan beragam pilihan makanan, mulai dari kuliner Eropa hingga Asia, untuk memenuhi selera dan kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Hal ini sangat terlihat diberbagai kota, di mana terdapat peningkatan pesat dalam pembangunan rumah makan yang menawarkan pengalaman kuliner yang tidak hanya memuaskan dari segi rasa tetapi juga memberikan kenyamanan dan representativitas. Pertumbuhan ini didorong oleh permintaan pasar yang terus meningkat untuk restoran yang tidak hanya menyediakan makanan lezat tetapi juga atmosfer yang menyenangkan, mencerminkan gaya hidup modern dan kebutuhan sosial masyarakat. Dengan semakin banyaknya rumah makan yang bermunculan, para pengusaha harus terus berinovasi dan menyesuaikan penawaran mereka dengan tren terbaru serta kecenderungan pelanggan untuk tetap bersaing dalam industri yang kompetitif ini (Sari, 2018).

Dengan semakin berkembangnya zaman, masyarakat kini lebih sadar akan hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memadai untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kemudahan akses informasi melalui *smartphone* dan *internet* memungkinkan konsumen untuk dengan mudah melihat rating dan ulasan pelayanan sesama pelanggan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, rumah makan perlu menjaga kualitas pelayanan mereka agar pelanggan merasa puas dan tetap setia. Pelayanan yang baik akan mendorong pelanggan untuk memberikan ulasan positif dan rekomendasi, sementara pelayanan yang kurang memuaskan dapat

berakibat pada ulasan negatif. Dengan memastikan pelayanan yang prima, restoran dapat meninggalkan kesan yang baik pada pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka (Khamdan, 2015).

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai kecenderungan konsumen untuk terus mengonsumsi dengan pilihan mereka, yang tercermin melalui pembelian yang berulang. Pelanggan yang loyal terlibat dalam menghasilkan keunggulan kompetitif melalui praktik pembelian berkelanjutan dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Akibatnya, tantangan bagi pemasar adalah membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang menghasilkan dan meningkatkan keuntungan. Pasar yang beroperasi dalam keadaan kompetitif dan jenuh, sangat kondusif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan sebagai komitmen yang dipegang teguh secara konsisten terhadap suatu layanan sehingga menyebabkan pembelian merek berulang, meskipun terdapat situasi dan kondisi berpotensi menyebabkan perilaku beralih. Loyalitas terhadap suatu objek diukur dengan pembelian berulang dan sebagai hasil dari kepuasan yang berkelanjutan. Setiap pembelian berulang biasanya didorong oleh kenyamanan memilih produk yang sudah dikenal, bukan karena kuat sikap dan perasaan. Loyalitas perilaku dapat diukur dengan jumlah kunjungan toko, pembelian volume, dan bagian pembelian (Warsito, 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu transformasi menyeluruh dan berkelanjutan yang mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usaha-usaha mereka, terutama yang berkaitan dengan proses dinamis yang terus-menerus berupaya memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan. Keberhasilan dalam penyediaan layanan sangat bergantung pada tingkat kualitas yang diberikan. Kualitas, dalam hal ini, merupakan bentuk apresiasi tertinggi terhadap tindakan pelayanan yang dilakukan, mencerminkan dedikasi untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu persepsi mengenai revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus diformulasikan agar implementasinya dapat dievaluasi untuk menjadi suatu proses yang dinamis dan berlangsung terus

menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Nilai pelayanan yang diterima pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Berkenaan dengan hal ini, ada dua cara penilaian pelayanan, yaitu: Pertama, *technical outcome* yaitu penilaian dilakukan ketika hasil dari pelayanan telah terjadi atau hasil kerja penyampaian layanan itu sendiri. Kedua, *process* yaitu penilaian dilakukan ketika proses berlangsung atau kualitas cara penyampaian dan layanan tersebut (Sanurdi, 2021).

Kabupaten Mandailing Natal mengalami peningkatan bisnis kuliner seperti warung, rumah makan, restoran dan cafe. Menurut Dinas Pariwisata Kabupaten Mandailing Natal hasil jumlah rumah makan tahun 2024 sebanyak 115 (Dinas Pariwisata Kabupaten Mandailing Natal, 2024). Menurut pengamatan peneliti, terdapat banyak rumah makan yang menyajikan menu yang serupa, bahkan dengan spesifikasi yang hampir identik, sehingga memicu terjadinya kejenuhan di pasar. Kejenuhan pasar ini dapat berdampak signifikan terhadap perilaku pembelian konsumen. Ketika konsumen merasa bosan dengan variasi yang terbatas atau mirip, mereka cenderung mengurangi frekuensi pembelian terhadap produk tersebut. Dampak dari kejenuhan ini dapat menyebabkan penurunan minat dan keengganan untuk kembali berkunjung. Untuk menghadapi tantangan ini, banyak rumah makan berusaha keras menciptakan ciri khas atau keunikan yang membedakan mereka dari pesaing. Mereka menerapkan berbagai strategi inovatif, seperti memperkenalkan menu eksklusif, meningkatkan kualitas pelayanan, atau menciptakan pengalaman kuliner yang berbeda, guna memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan menarik perhatian mereka. Upaya ini bertujuan untuk membangun identitas yang kuat dan menarik bagi pelanggan, sehingga dapat mengatasi kejenuhan pasar dan meningkatkan loyalitas pelanggan (Septa Putra, 2023).

Salah satu rumah makan di Mandailing Natal di Rumah Makan Incor yang berada di Laru Baringin Kecamatan Tambangan Rumah Makan ini pada dasarnya sama-sama yang ada di Mandailing Natal menjual makanan khas Mandailing Natal, Akan tetapi, Rumah Makan Incor dikenal sebagai kualitas pelayanannya Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan di Rumah

Makan Incor pada tanggal 22 Oktober 2024 pada pukul 14.00 yang mengatakan Syarif Hidayat dengan beberapa pelanggan yang penyampaiannya hampir sama dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat mengedepankan kualitas pelayanan di Rumah Makan Incor, Selain daripada memperhatikan kekhasan yang mereka buat dan citra rasa makanan. Maka kualitas pelayanan disana juga terkenal cukup baik. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan ramah, cepat, dan efisien cenderung merasa puas dan nyaman, yang mendorong mereka untuk kembali. Selain itu, interaksi yang baik antara staf dan pelanggan menciptakan hubungan emosional yang kuat, membuat pelanggan merasa dihargai. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap Rumah Makan Incor, sehingga meningkatkan peluang untuk mendapatkan pelanggan tetap dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Bisa dilihat dari data jumlah pelanggan yang berkunjung di Rumah Makan Incor sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pelanggan
di Rumah Makan Incor Perbulan (Orang) Pada Tahun 2024

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	7.273
Februari	7.200
Maret	6.900
April	7.000
Mei	7.100
Juni	6.625
Juli	7.300
Agustus	6.000
September	7.225
Oktober	6.835
November	7.256
Desember	6.985

Sumber: Rumah Makan Incor

Berdasarkan uraian tabel 1.1 di atas jumlah pelanggan di Rumah Makan Incor mengalami naik turun. Jumlah pelanggan paling banyak adalah bulan Juli sebesar 7.300 orang, mengalami penurunan pada bulan Agustus sebesar 6000 orang. Belum diketahui jelas sebab terjadinya naik turun jumlah pelanggan di

Rumah Makan Incor. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk datang ke rumah makan tersebut. Sesuai indikator dari kualitas pelayanan maka yang mempengaruhi itu adalah loyalitas. Untuk mewujudkan loyalitas pelanggan, manajemen Rumah Makan Incor berupaya memenuhi berbagai kriteria yang menjadi pertimbangan konsumen, termasuk persepsi harga, lokasi, dan kualitas pelayanan, agar dapat memberikan kepuasan maksimal bagi pelanggannya. Apabila aspek-aspek tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima terkait kualitas pelayanan, harga, dan lokasi yang tersedia di rumah makan. Oleh karena itu, keberhasilan Rumah Makan Incor dalam berkomunikasi dengan pelanggan sangat bergantung pada seberapa terjangkau harga yang ditawarkan, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, serta kualitas pelayanan yang prima.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang cepat dan efisien berkontribusi pada kepuasan pelanggan, mendorong mereka untuk kembali.
2. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan, yang berujung pada peningkatan jumlah pelanggan tetap dan rekomendasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Incor Laru Kecamatan Tambangan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Incor Laru.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Memperluas pengetahuan serta mempertajam cara berfikir untuk mengetahui kondisi yang akan dihadapi. Melalui proses penelitian, peneliti dapat langsung terlibat dalam pengumpulan data, analisis, dan penerapan teori, yang meningkatkan keterampilan praktis.

2. Manfaat bagi pelaku bisnis

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan atau patokan untuk strategi pengembangan layanan perusahaan, sehingga membantu perusahaan dalam menetapkan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

3. Manfaat bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk studi selanjutnya, memberikan gambaran mengenai metodologi dan temuan yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian baru.