

**ANALISIS KEBIJAKSANAAN PROMOSI UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS KONSUMEN RUMAH MAKAN BU DALINO
KUALA KAPUAS**

Ayu Sulistyowati ¹, Hairul ², Lamsah ³

¹Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM16310789

²Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1125096201

³Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1125126201

Email : sulistyowati.ayu.0759@gmail.com

ABSTRAK

Ayu Sulistyowati, 2020, Analisis Kebijakan Promosi Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Bu Dalino Kuala Kapuas, Pembimbing I: Hairul, S.E, M.M, Pembimbing II: Lamsah, S.E, M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, persepsi nilai dan citra makan terhadap loyalitas pelanggan yang mediasi kepuasan pelanggan pada konsumen di Rumah Makan Bu Dalino Kuala Kapuas yang menikmati setiap sajian makanan nya. Populasi dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data: Penelitian pustaka, observasi, teknik dokumentasi dan teknik wawancara.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, kualitas makanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, persepsi nilai berpengaruh pada kepuasan pelanggan, citra rumah makan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebaiknya Rumah Makan Bu Dalino Kuala Kapuas melakukan perbaikan pada kegiatan promosi. Kegiatan promosi yang di sarankan adalah dengan cara periklanan melalui sosial media. Layanan tersebut dapat membantu Rumah Makan Bu Dalino Kuala Kapuas agar menu makanan yang disediakan bisa dikenal oleh konsumen.

Kata kunci : Promosi, Loyalitas konsumen

ABSTRACT

Ayu Sulistyowati, 2020, Analysis of Promotion Policy to Increase Consumer Loyalty of Mrs. Dalino Kuala Kapuas Restaurant, Advisor I: Hairul, S.E, M.M, Advisor II: Lamsah, S.E, M.M.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, food quality, perceived value and eating image on customer loyalty mediating customer satisfaction in consumers at Bu Dalino Kuala Kapuas Restaurant who enjoyed each of his food offerings. The population in this research is descriptive qualitative, namely the data collection techniques: Literature research, observation, documentation techniques and interview techniques.

The results of the study concluded that service quality has an effect on customer satisfaction, food quality has an effect on customer satisfaction, perceived value has an effect on customer satisfaction, restaurant image has an effect on customer satisfaction, and customer satisfaction has an effect on customer loyalty.

The suggestion in this research is that Mrs. Dalino Kuala Kapuas Restaurant should make improvements in promotional activities. Promotional activities that are recommended are through advertising through social media. The service can help Bu Dalino Kuala Kapuas Restaurant so that the food menu provided can be known by consumers.

Keywords: Promotion, consumer loyalty

DAFTAR PUSTAKA

- Ilman Hidayah. (2016). Analisis Strategi Pemasaran pada PT. Mampang Jaya Motor dengan Metode SWOT. *Skripsi*. Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer. Jakarta.
- Iwang bayu Ardiansyah, Imam Suyadi, dan Edy Yulianto. 2014. Upaya Peningkatan Volume Penjualan Sepeda Motor Yamaha Melalui Periklanan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.15 No.1.
- Kotler, philip dan keller, kevin lane. (2012). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Krisdanti, D.L., dan Sunarti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)*. Vol. 70, No 1.
- Lesmana, R., dan Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol. 2. No. 2.
- Maliq Muktadir.2020. Strategi Pemasaran: Pengertian, Contoh, Jenis, Konsep, Tujuan, Fungsi. <https://www.kudupinter.com/2019/09/strategi-pemasaran.html>.
- Mastah. 2020. Strategi Pemasaran (*Marketing strategy*). <https://mastahbisnis.com/strategi-pemasaran/>.
- Muchlisin Riadi. 2013. *Strenght, Weakness, Oppurtinities, dan Threat* (SWOT). <https://www.kajianpustaka.com/2013/03/strenghts-weakness-opportunities.html>.
- Panjaitan, J.I., dan Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, 265-289.
- Primananda, Bayu Dewangga. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanKonsumen Good Deal Restaurant di Seminyak Kab. Badung. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Hidayah, A., & Sumiyarsih, S. (2018). Dampak ketidakpuasan konsumen pada sikap konsumen berdasarkan dimensi kualitas jasa dan perbedaan karakteristik demografi. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v6i1.420>
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Manajemen Dan Pemasaran Jada*, 7. <https://media.neliti.com/media/publications/52583-ID-relevansi-dimensi-kualitas-pelayanan-dan.pdf>
- Maqbullla, M. A. (2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan

Keperawatan Pasien ICU Di Instalasi Perawatan Intensif RSUP DR. Kariadi Semarang. *Media Medika Muda*. <https://media.neliti.com/media/publications>

Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap emosi dan kepuasan pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Edisi Ke-5*. Jakarta: Salemba Medika.

Rahmati, F. et al. (2015). The Reasons of Emergency Department Patients' Dissatisfaction. In (Vol. 2, Issue 2, pp. 59–63). <https://doi.org/10.22037/ijem.v2i2.8370>

Sari, et al. (2017). Hubungan Penerapan Sop Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 3(2), 18–25.

Satrianegara, M. (2014). *Organisasi Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.

Suratman, D. R., & Widiyanto, I. (2016). Pengaruh Diskualitas Pelayanan Terhadap Negative Word Of Mouth (Wom) Dengan Ketidakpuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Puskesmas Ngesrep Di Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 13(1), 44. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v13i1.13412>

Telaumbanua, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Penderita Penyakit Thalassemia di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 1(1).

Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Kemenkes RI. (2014). Permenkes Nomor 9 Tahun 2014. Jakarta: Kemenkes RI

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Agung Nugroho, 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS, Andi Yogyakarta, Yogyakarta

Ghozali, Imam, (2011), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang, UNDIP.

