

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Kerangka Teoritis | 8 |
| 2.1.1 Konsep Layanan | 8 |
| 2.1.1.1 Karakteristik Layanan | 10 |
| 2.1.1.2 Klasifikasi Layanan | 12 |
| 2.1.2 Konsep Kualitas | 15 |
| 2.1.2.1 Karakteristik Kualitas | 22 |
| 2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality/</i> <i>ServQual</i>) | 20 |
| 2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan | 22 |
| 2.1.4 Konsep Loyalitas Pelanggan | 26 |
| 2.1.4.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan | 29 |
| 2.1.4.2 Tingkat Loyalitas Pelanggan | 30 |
| 2.1.5 Keterkaitan Kualitas Pelayanan (<i>ServQual</i>) Terhadap Loyalitas Pelanggan | 35 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 38 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 44 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 Objek Penelitian | 46 |
| 3.2 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| 3.2.1 Metode Penelitian | 47 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| 3.2.3 Operasionalisasi Variabel | 49 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 51 |
| 3.3.1 Populasi | 51 |
| 3.3.2 Sampel | 52 |
| 3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 54 |
| 3.4.1 Uji Validitas | 54 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.2 Uji Reliabilitas | 60 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 63 |
| 3.5.1 Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i> | 64 |
| 3.5.2 Uji Koefisien Determinasi | 65 |
| 3.5.3 Uji Hipotesis | 65 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 67 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 67 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 69 |
| 4.3 Gambaran Variabel Penelitian | 73 |
| 4.3.1 Kualitas Pelayanan (Servqual) | 73 |
| 4.3.2 Loyalitas Pelanggan | 82 |
| 4.4 Teknik Analisis Data | 84 |
| 4.4.1 Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i> | 84 |
| 4.4.2 Koefisien Determinasi | 85 |
| 4.4.3 Uji Hipotesis | 85 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian | 86 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 88 |
| 5.1 Kesimpulan | 88 |
| 5.2 Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 90 |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Hasil Survei Alasan Pelanggan Datang ke Restoran Steak di Kota Bandung | 3 |
| Tabel 1.2 Hasil Survei Tingkat Loyalitas Pelanggan Restoran Steak di Kota Bandung | 5 |
| Tabel 1.3 Daftar Restoran Steak di Kota Bandung | 7 |
| Tabel 2.1 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan | 25 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian | 49 |
| Tabel 3.2 Jumlah Konsumen Restoran Steak di Kota Bandung per hari | 52 |
| Tabel 3.3 Jumlah Populasi dan Sampel Responden Restoran Steak di Kota Bandung | 54 |
| Tabel 3.4 Output Koefisien Korelasi Pearson (r) | 56 |
| Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Instrumen | 57 |
| Tabel 3.6 Output Validitas dengan SPSS versi 18.0 | 59 |
| Tabel 3.7 Output Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) | 61 |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) | 61 |
| Tabel 3.9 Hasil Pengujian Reabilitas dengan SPSS versi 18.0 | 61 |
| Tabel 4.1 Alamat Restoran Steak di Kota Bandung | 68 |
| Tabel 4.2 Hasil Survei Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| Tabel 4.3 Hasil Survei Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ... | 70 |
| Tabel 4.4 Hasil Survei Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 71 |
| Tabel 4.5 Hasil Survei Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 71 |
| Tabel 4.6 Hasil Survei Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke Restoran Steak di Kota Bandung ... | 72 |
| Tabel 4.7 Hasil Survei Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Kunjungan ke Restoran Steak di Kota Bandung | 73 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (ServQual) Restoran Steak Di Kota Bandung | 74 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 83 |
| Tabel 4.10 Output Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i> Variabel X dan Variabel Y | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Empat Jenis Loyalitas Pembelian Berulang..... | 40 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pikir | 44 |
| Gambar 4.1 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 75 |
| Gambar 4.2 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 77 |
| Gambar 4.3 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 78 |
| Gambar 4.4 Garis Kontinum Elemen Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 79 |
| Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 80 |
| Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan (<i>ServQual</i>) Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 81 |
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Steak di Kota Bandung | 83 |

