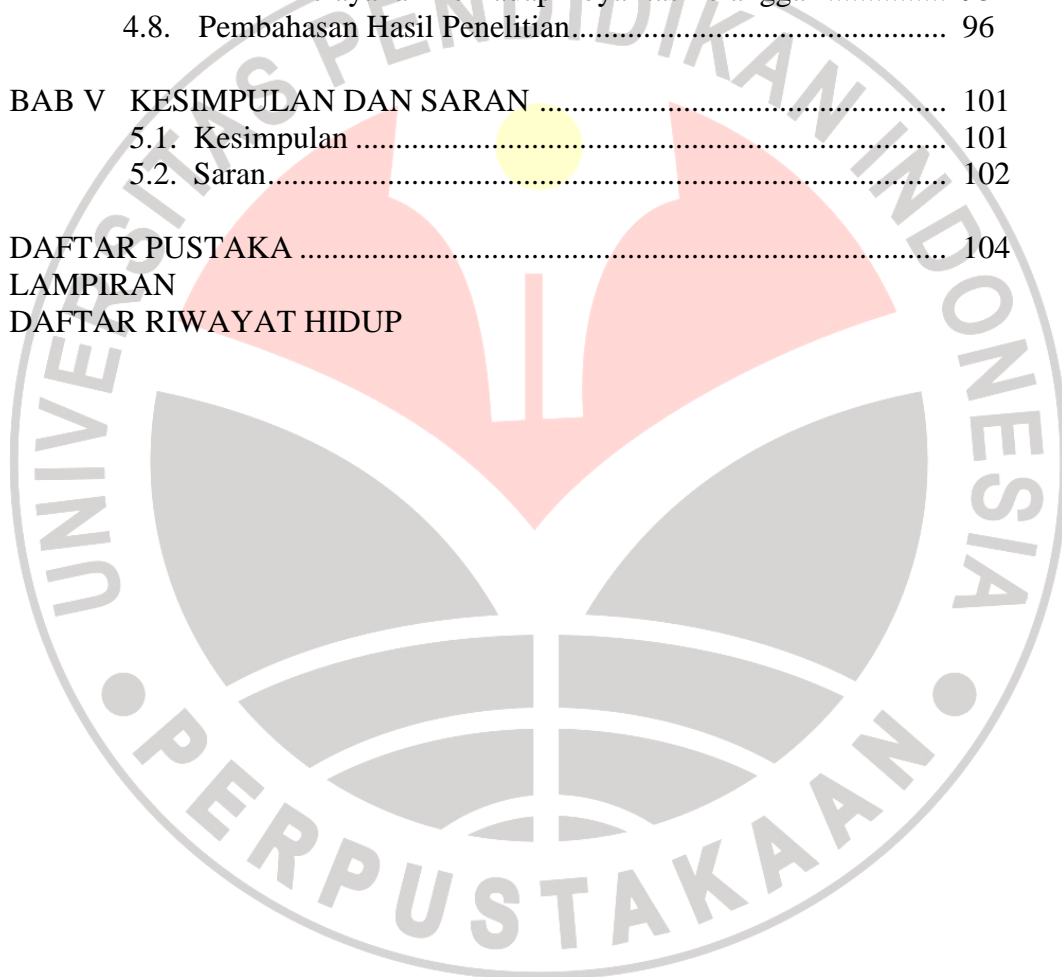


## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
2.1. Kajian Pustaka.....	10
2.1.1. Pengertian Jasa .....	10
2.1.2. Karakteristik Jasa .....	11
2.1.3. Klasifikasi Jasa.....	13
2.1.4. Konsep Kualitas .....	16
2.1.5. Kategori Bauran Jasa .....	16
2.1.6. Kualitas Pelayanan Jasa .....	17
2.1.7. Model Kualitas Jasa .....	19
2.2. Kualitas Pelayanan Restoran.....	22
2.2.1. Pengertian Restoran .....	22
2.2.2. Tipe-Tipe Restoran.....	22
2.2.3. Jenis Pelayanan Restoran .....	24
2.2.4. Tipe-Tipe Pelayanan Restoran .....	26
2.2.5. Alur Pelayanan Restoran.....	27
2.2.6. Dimensi Kualitas Pelayanan Restoran .....	36
2.3. Loyalitas Pelanggan .....	40
2.3.1. Pengertian Loyalitas.....	40
2.3.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	41
2.3.3. Pentingnya Peningkatan Loyalitas Pelanggan .....	42
2.3.4. Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	44
2.3.5. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	47
2.4. Kerangka Pemikiran.....	49
2.5. Hipotesis Penelitian.....	52

BAB III METODE PENELITIAN .....	53
3.1. Objek Penelitian .....	53
3.2. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.2.1. Metode Penelitian .....	53
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.2.3. Operasional Variabel.....	55
3.3. Populasi dan Sampel .....	57
3.3.1. Populasi .....	57
3.3.2. Sampel.....	57
3.4. Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	58
3.4.1. Uji Validitas .....	58
3.4.2. Uji Realibilitas .....	61
3.5. Teknik Analisis Data.....	62
3.6. Uji Hipotesis .....	64
3.6.1. Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan.....	65
3.6.2. Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial .....	65
3.6.3. Uji Koefisiensi Determinasi.....	66
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 67
4.1. Profil Restoran Saung Bambu Kuring.....	67
4.2. Visi dan Misi Restoran.....	68
4.3. Struktur Organisasi Restoran Saung Bambu Kuring .....	68
4.4. Karakteristik Responden .....	68
4.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	69
4.4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
4.4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	71
4.4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
4.5. Pengalaman Responden	
4.5.1. Melakukan pembelian ulang secara teratur karena pelayanan yang baik .....	73
4.5.2. Alasan Datang Ke Restoran Saung Bambu Kuring .	74
4.6. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Saung Bambu Kuring.....	75
4.6.1. Tanggapan Responden Pada Bukti Fisik .....	75
4.6.2. Tanggapan Responden Pada Keandalan .....	78
4.6.3. Tanggapan Responden Pada Daya Tanggap.....	80
4.6.4. Tanggapan Responden Pada Jaminan .....	82
4.6.5. Tanggapan Responden Pada Empati.....	84
4.6.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan .....	86

4.6.7. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Saung Bambu kuring .....	88
4.7. Hasil Pengujian Hipotesis.....	90
4.7.1. Kriteria Pengambilan Keputusan.....	90
4.7.2. Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi .....	91
4.7.3. Pengujian Hipotesis dan Signifikan Secara Simultan.....	92
4.7.4. Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Parsial .....	93
4.7.5. Model Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	95
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Restoran Yang Berada di Kawasan Jalur Sukabumi.....	3
Tabel 1.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penurunan Loyalitas Pada Restoarn Saung Bambu Kuring .....	6
Tabel 3.1.	Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.2.	Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....	60
Tabel 3.3.	Hasil Pengujian Realibilitas .....	62
Tabel 3.4.	Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien Kolerasi .....	64
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	69
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	71
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 4.6.	Pembelian Ulang Secara Teratur Dalam Jangka Waktu 2 Bulan .....	73
Tabel 4.7.	Alasan Responden Datang Ke Restoaran Saung Bambu Kuring .....	74
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Bukti fisik.....	76
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Keandalan.....	78
Tabel 4.10.	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Daya tanggap.....	80
Tabel 4.11.	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan .....	82
Tabel 4.12.	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empati .....	84
Tabel 4.13.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	86
Tabel 4.14.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	89
Tabel 4.15.	Output Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	91
Tabel 4.16.	Output ANOVA .....	92
Tabel 4.17.	Koefisien Regresi .....	93
Tabel 4.18.	Tahapan Loyalitas .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Jumlah Pengunjung Ke Restoran Saung Bambu Kuring .....	4
Gambar 2.1.	Model Kualitas Jasa .....	21
Gambar 2.2.	Piramida Kebutuhan Abraham Maslow.....	28
Gambar 2.3.	Alur pelayanan Joko Suyono .....	35
Gambar 2.4.	Piramida Loyalitas.....	47
Gambar 2.5.	Kerangka Pemikiran Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	51
Gambar 4.1.	Stuktur Organisasi Restoran Saung Bambu Kuring .....	68
Gambar 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	70
Gambar 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Gambar 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	72
Gambar 4.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	73
Gambar 4.7.	Pembelian Ulang Secara Teratur Dalam Jangka Waktu 2 Bulan.....	74
Gambar 4.8.	Alasan Responden Datang Ke Restoran Saung Bambu Kuring.....	75
Gambar 4.9.	Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik.....	77
Gambar 4.10.	Garis Kontinum Dimensi Keandalan .....	79
Gambar 4.11.	Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap .....	81
Gambar 4.12.	Garis Kontinum Dimensi Jaminan .....	83
Gambar 4.13.	Garis Kontinum Dimensi Empati .....	85
Gambar 4.14.	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan Pada Restoran Saung Bambu Kuring.....	87
Gambar 4.15.	Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Saung Bambu Kuring .....	89
Gambar 4.16.	Piramida Tahapan Loyalitas.....	99