

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Jasa Restoran	10
a. Klasifikasi Jasa	11
b. Karakteristik Jasa	12
c. Tipe-Tipe Restoran	13
d. Jasa Pelayanan Restoran	16
2. Perilaku Konsumen	18
a. Kebutuhan Konsumen	19

3. Loyalitas Konsumen	22
a. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	23
b. Jenis-Jenis Loyalitas.....	24
c. Strategi Membangun Loyalitas Menurut Tahapan Konsumen..	25
d. Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Konsumen	29
4. Kualitas Makanan	31
a. Standar Makanan.....	32
b. Faktor-Faktor Kualitas Makanan	34
5. Kualitas Pelayanan	37
a. Kategori Bauran Jasa.....	38
b. Kualitas Pelayanan Jasa	39
c. Model Kualitas Jasa.....	41
6. Harga	44
a. Tujuan Penetapan Harga	44
b. Faktor Pertimbangan Dalam Penetapan Harga	48
c. Potongan Harga	49
7. Hasil Penelitian Terdahulu	51
B. Kerangka Pemikiran	52
C. Hipotesis	54
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	55
B. Metode Penelitian.....	55
C. Operasionalisasi Variabel.....	56
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	58
1. Sumber Data	58
2. Teknik Pengumpulan Data	60
E. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling	61
1. Populasi	61
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	61

F. Rancangan Analisis Data	62
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	65
2. Persamaan Regresi Linier Ganda	66
3. Uji Parsial (Uji t)	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	69
1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	69
2. Profil Restoran Kampung Daun	70
B. Karakteristik Responden	72
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur Responden	73
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan	74
4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan.....	76
C. Pengalaman Responden.....	78
1. Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan di Restoran Kampung Daun Dalam Jangka Waktu 6 Bulan.....	78
2. Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan di Restoran Kampung Daun Dalam Jangka Waktu 6 Bulan.....	79
D. Gambaran Loyalitas Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden	81
1. Loyalitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	81
2. Loyalitas Konsumen Berdasarkan Umur.....	82
3. Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	83
4. Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	84

E. Deskripsi Penelitian	86
1. Gambaran Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun.....	86
a. Tanggapan Responden Terhadap Warna Makanan	86
1) Tanggapan Responden Mengenai Kombinasi Warna Pada Warna Makanan Restoran Kampung Daun.....	86
2) Tanggapan Responden Mengenai Keserasian Warna Pada Warna Makanan Restoran Kampung Daun.....	87
3) Tanggapan Responden Mengenai Keanekaragaman Warna Pada Warna Makanan Restoran Kampung Daun.....	88
4) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Warna Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	89
b. Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Makanan.....	90
1) Tanggapan Responden Mengenai Kesegaran Tampilan Makanan Pada Penampilan Makanan Restoran Kampung Daun	90
2) Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Makanan Pada Penampilan Makanan Restoran Kampung Daun	91
3) Tanggapan Responden Mengenai Kemenarikan Tampilan Makanan Pada Penampilan Makanan Restoran Kampung Daun.....	92
4) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	93
c. Tanggapan Responden Terhadap Temperatur Makanan.....	95
1) Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Temperatur Makanan Pada Temperatur Makanan Restoran Kampung Daun	95

2)	Tanggapan Responden Mengenai Konsistensi Temperatur Makanan Pada Temperatur Makanan Restoran Kampung Daun	96
3)	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Temperatur Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	97
d.	Tanggapan Responden Terhadap Aroma Makanan.....	98
1)	Tanggapan Responden Mengenai Kekhasan Aroma Makanan Pada Aroma Makanan Restoran Kampung Daun	98
2)	Tanggapan Responden Mengenai Aroma Makanan Dapat Menggugah Selera Pada Aroma Makanan Restoran Kampung Daun	99
3)	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Aroma Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	100
e.	Tanggapan Responden Terhadap Rasa Makanan.....	102
1)	Tanggapan Responden Mengenai Kenikmatan Rasa Makanan Pada Rasa Makanan Restoran Kampung Daun.....	102
2)	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Rasa Makanan Pada Rasa Makanan Restoran Kampung Daun.....	103
3)	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Rasa Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	103
f.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun.....	105
2.	Gambaran Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun.....	107
a.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik Restoran	107
1)	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Restoran Pada Dimensi Bukti Fisik Restoran Kampung Daun.....	107

2) Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Peralatan Makanan Pada Dimensi Bukti Fisik Restoran Kampung Daun.....	108
3) Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Pegawai Restoran Pada Dimensi Bukti Fisik Restoran Kampung Daun	109
4) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun .	110
b. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan Restoran	111
1) Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Tepat Waktu Pada Dimensi Keandalan Restoran Kampung Daun	111
2) Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Pesanan Konsumen Pada Dimensi Keandalan Restoran Kampung Daun	112
3) Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Proses Pembayaran Pada Dimensi Keandalan Restoran Kampung Daun	113
4) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	114
c. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap Restoran	115
1) Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Pegawai Menanggapi Keluhan Konsumen Pada Dimensi Daya Tanggap Restoran Kampung Daun	115
2) Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Pegawai Memberikan Bantuan Pada Dimensi Daya Tanggap Restoran Kampung Daun	116

3) Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Pada Dimensi Daya Tanggap Restoran Kampung Daun	117
4) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	118
d. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan Restoran	120
1) Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Pegawai Restoran Pada Dimensi Jaminan Restoran Kampung Daun	120
2) Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pegawai Restoran Pada Dimensi Jaminan Restoran Kampung Daun	121
3) Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Menu Pegawai Restoran Pada Dimensi Jaminan Restoran Kampung Daun	122
4) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	123
e. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati Restoran .	124
1) Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Pegawai Restoran Kepada Konsumen Pada Dimensi Empati Restoran Kampung Daun	124
2) Tanggapan Responden Mengenai Kepahaman Pegawai Restoran Terhadap Kebutuhan Konsumen Pada Rasa Makanan Restoran Kampung Daun	125
3) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	126
f. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	128

3. Gambaran Harga Restoran Kampung Daun.....	130
a. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Harga Restoran	130
1) Tanggapan Responden Mengenai Harga Makanan di Restoran Pada Tingkat Harga Restoran Kampung Daun...	130
2) Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harga Makanan Dengan Manfaat Yang Diterima Konsumen Pada Tingkat Harga Restoran Kampung Daun.....	131
3) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Harga Pada Harga Restoran Kampung Daun.....	132
b. Tanggapan Responden Terhadap Potongan Harga Restoran .	133
1) Tanggapan Responden Mengenai Potongan Harga Makanan Yang Diberikan Di Restoran Pada Potongan Harga Restoran Kampung Daun	133
2) Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Potongan Harga Makanan Yang Diberikan Pada Potongan Harga Restoran Kampung Daun	134
3) Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Potongan Harga Pada Harga Restoran Kampung Daun.....	135
d. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga Restoran Kampung Daun.....	137
4. Gambaran Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun	139
a. Frekuensi Pembelian Ulang Konsumen Di Restoran Kampung Daun.....	139
b. Frekuensi Pembelian Antarlini Produk Dan Jasa	140
c. Frekuensi Memberitahukan Restoran Kampung Daun Kepada Orang Lain.....	140
d. Ketertarikan Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tawaran Pesaing.....	141
e. Rekapitulasi Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun	142

F. Hasil Pengujian.....	145
1. Analisis Regresi Linier Berganda	146
2. Koefisien Determinasi.....	147
3. Pengujian Hipotesis.....	148
G. Pembahasan.....	150
1. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun	150
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun	151
3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun	153
4. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun.....	154
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	155
B. Saran	156
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

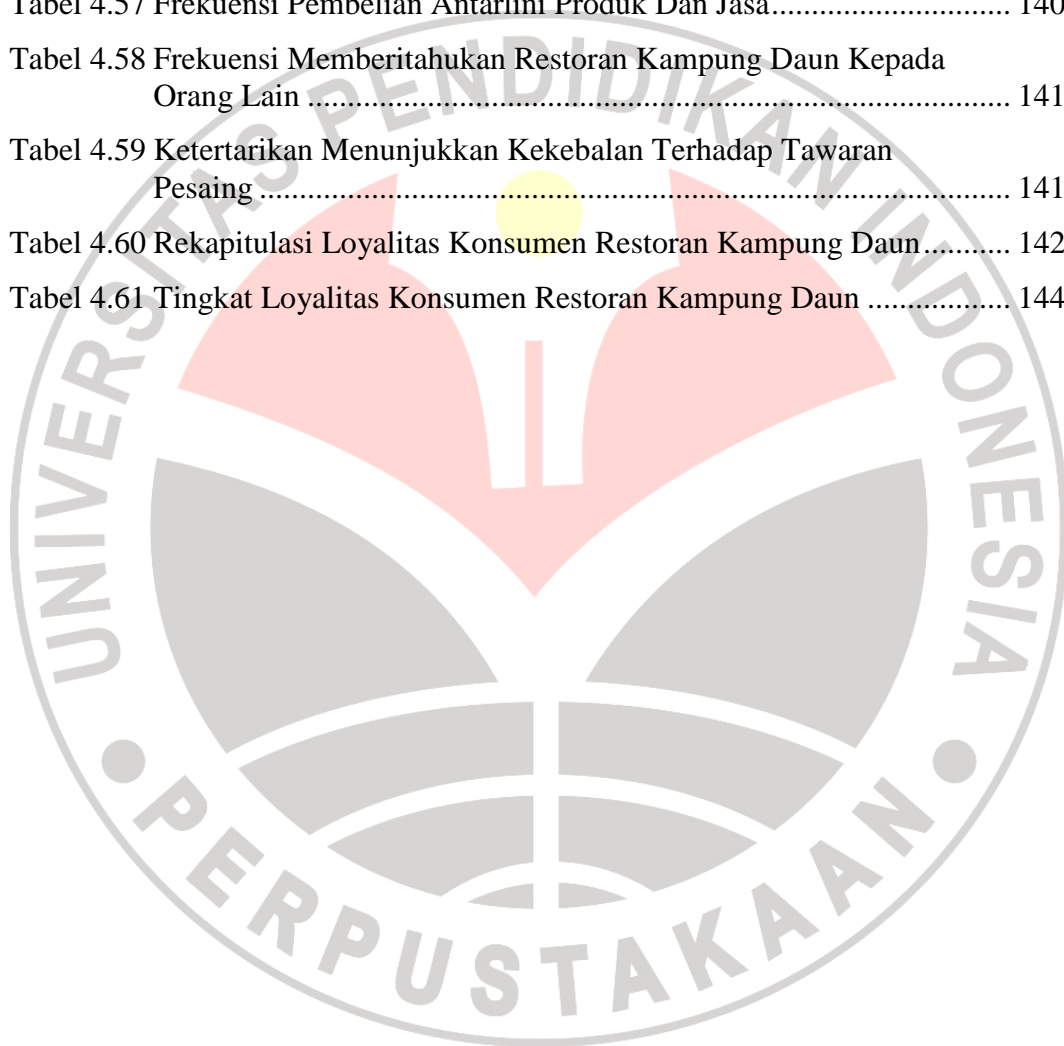
DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Data Restoran, Rumah Makan Dan Café Di Kota Dan Kabupaten Bandung.....	4
Tabel 1.2 Daftar Nama Restoran di Daerah Cihideung, Parongpong, Bandung .	5
Tabel 2.1 Jenis-Jenis Loyalitas.....	24
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	56
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data	59
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Instrumen	63
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	66
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh Variabel	67
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Restoran Kampung Daun Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Restoran Kampung Daun Berdasarkan Umur.....	73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Restoran Kampung Daun Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Restoran Kampung Daun Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan.....	76
Tabel 4.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan di Restoran Kampung Daun Dalam Jangka Waktu 6 Bulan.....	78
Tabel 4.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Datang Ke Restoran Kampung Daun.....	79
Tabel 4.7 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.8 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Umur.....	82
Tabel 4.9 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	83
Tabel 4.10 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan.....	85
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kombinasi Warna Makanan.....	86
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kecerahan Warna Makanan	87

Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Keanekaragaman Warna Makanan	88
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Warna Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun.....	89
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Kesegaran Tampilan Makanan....	90
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Makanan.....	91
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Kemenarikan Makanan	92
Tabel 4.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun.....	93
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Temperatur Makanan	95
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Konsistensi Temperatur Makanan	96
Tabel 4.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Temperatur Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun.....	97
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kekhasan Aroma Makanan.....	98
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Aroma Makanan Dapat Menggugah Selera	99
Tabel 4.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Aroma Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun.....	100
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kenikmatan Rasa Makanan	102
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Rasa Makanan.....	103
Tabel 4.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Rasa Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun.....	104
Tabel 4.28	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Makanan .	105
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Restoran Kampung Daun.....	107
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Peralatan Makanan	108
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Pegawai Restoran..	109
Tabel 4.32	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	110

Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Tepat Waktu	111
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Pesanan Konsumen..	112
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Proses Pembayaran.	113
Tabel 4.36	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	114
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Menanggapi Keluhan Konsumen	116
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Pegawai Memberikan Bantuan	117
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Restoran...	117
Tabel 4.40	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun.....	118
Tabel 4.41	Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Pegawai Restoran.	120
Tabel 4.42	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pegawai Restoran	121
Tabel 4.43	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Menu Pegawai.....	122
Tabel 4.44	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	123
Tabel 4.45	Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Pegawai Restoran Kepada Konsumen	124
Tabel 4.46	Tanggapan Responden Mengenai Kepahaman Pegawai Restoran Terhadap Kebutuhan Konsumen.....	125
Tabel 4.47	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	126
Tabel 4.48	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	128
Tabel 4.49	Tanggapan Responden Mengenai Harga Makanan di Restoran	130
Tabel 4.50	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harga Makanan Dengan Manfaat Yang Diterima Konsumen.....	131
Tabel 4.51	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Harga Pada Harga Restoran Kampung Daun	132
Tabel 4.52	Tanggapan Responden Mengenai Potongan Harga Makanan Di Restoran.....	133
Tabel 4.53	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Potongan Harga Makanan Yang Diberikan	134

Tabel 4.54 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Potongan Harga Pada Harga Restoran Kampung Daun.....	135
Tabel 4.55 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga Pada Restoran Kampung Daun	137
Tabel 4.56 Frekuensi Pembelian Ulang Konsumen Di Restoran Kampung Daun	139
Tabel 4.57 Frekuensi Pembelian Antarlini Produk Dan Jasa.....	140
Tabel 4.58 Frekuensi Memberitahukan Restoran Kampung Daun Kepada Orang Lain	141
Tabel 4.59 Ketertarikan Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tawaran Pesaing	141
Tabel 4.60 Rekapitulasi Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun.....	142
Tabel 4.61 Tingkat Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun	144



DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Bagan Penurunan Jumlah Pengunjung Restoran Kampung Daun Periode Januari 2008 – Maret 2009	6
Gambar 2.1 Piramida Loyalitas	26
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa	43
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4.1 Logo Restoran Kampung Daun.....	69
Gambar 4.2 Peta Menuju Restoran Kampung Daun.....	71
Gambar 4.3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Gambar 4.4 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur	74
Gambar 4.5 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan	76
Gambar 4.6 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan	77
Gambar 4.7 Diagram Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan di Restoran Kampung Daun Dalam Jangka Waktu 6 Bulan	79
Gambar 4.8 Diagram Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan di Restoran Kampung Daun Dalam Jangka Waktu 6 Bulan	80
Gambar 4.9 Garis Kontinum Warna Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	90
Gambar 4.10 Garis Kontinum Penampilan Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	94
Gambar 4.11 Garis Kontinum Temperatur Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	98
Gambar 4.12 Garis Kontinum Aroma Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	101
Gambar 4.13 Garis Kontinum Rasa Makanan Pada Kualitas Makanan Restoran Kampung Daun	104
Gambar 4.14 Garis Kontinum Kualitas Makanan Pada Restoran Kampung Daun.....	106

Gambar 4.15	Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	111
Gambar 4.16	Garis Kontinum Dimensi Keandalan Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	115
Gambar 4.17	Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	119
Gambar 4.18	Garis Kontinum Dimensi Jaminan Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	124
Gambar 4.19	Garis Kontinum Dimensi Empati Pada Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun	127
Gambar 4.20	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Restoran Kampung Daun..	129
Gambar 4.21	Garis Kontinum Tingkat Harga Pada Harga Restoran Kampung Daun	133
Gambar 4.22	Garis Kontinum Potongan Harga Pada Harga Restoran Kampung Daun.....	136
Gambar 4.23	Garis Kontinum Harga Pada Restoran Kampung Daun.....	138
Gambar 4.24	Garis Kontinum Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun	143
Gambar 4.25	Piramida <i>Customer Loyalty</i> Konsumen Restoran Kampung Daun	144