

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Produk	9
2.1.1 Pengertian Produk/Level	11
2.1.3 Klasifikasi Produk.....	14
2.2 Pengertian Kualitas	18
2.2.1 Perspektif Terhadap Kualitas	23
2.2.2 Karakteristik Kualitas.....	24
2.2.3 Dimensi Kualitas Produk Barang.....	26
2.3 Jasa	28
2.3.1 Karakteristik Jasa	30
2.3.2 Klasifikasi Jasa.....	35
2.4 Kualitas Pelayanan	39
2.5 Loyalitas Konsumen.....	42
2.5.1 Perspektif Loyalitas.....	42
2.5.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	43

2.5.3	Pentingnya Peningkatan Loyalitas Konsumen.....	45
2.5.4	Upaya-upaya Mempertahankan Loyalitas Konsumen	46
2.5.5	Tingkatan Loyalitas Konsumen	49
2.6	Keterkaitan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	52
2.7	Hasil Penelitian Terdahulu	54
2.8	Kerangka Pemikiran	55
2.9	Hipotesis.....	60
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Objek Penelitian	61
3.2	Metode Penelitian.....	62
3.3	Teknik Pengumpulan Data	62
3.4	Populasi	63
3.5	Sampel.....	64
3.6	Jenis dan Sumber Data	66
3.7	Operasional Variabel.....	67
3.8	Uji Validitas	70
3.9	Uji Reliabilis	72
3.10	Teknik Analisis Data.....	74
3.11	Uji Hipotesis.....	77
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Profil Restoran Obonk Steak And Ribs Bandung.....	80
4.1.1	Gambaran Umum Gambaran Restoran Obonk Steak And Ribs Bandung.....	80
4.1.2	Visi dan Misi Restoran Obonk Steak And Ribs	81
4.1.3	Struktur Organisasi Restoran Obonk Steak And Ribs....	81
4.2	Karakteristik Responden.....	81
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
4.2.2	Responden Berdasarkan Umur	82
4.2.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	83
4.2.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	85

4.2.5	Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	86
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	88
4.4	Gambaran Variabel Kualitas Produk.....	88
4.4.1	Tanggapan Responden Pada Dimensi Performansi (<i>Performace</i>).....	89
4.4.2	Tanggapan Responden Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	91
4.4.3	Tanggapan Responden Pada Dimensi Keistimewaan Tambahan (<i>Features</i>)	93
4.4.4	Tanggapan Responden Pada Dimensi Estetika (<i>Aesthetic</i>)	95
4.4.5	Tanggapan Responden Pada Dimensi Konformasi (<i>Conformance</i>).....	97
4.4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	99
4.5	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan	101
4.5.1	Tanggapan Responden Pada Dimensi Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>)	101
4.5.2	Tanggapan Responden Pada Dimensi Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	104
4.5.3	Tanggapan Responden Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	106
4.5.4	Tanggapan Responden Pada Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>).....	108
4.5.5	Tanggapan Responden Pada Dimensi Kemudahan (<i>Emphaty</i>)	109
4.5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	111
4.6	Gambaran Variabel Loyalitas Konsumen.....	113
4.6.1	Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Kunjungan Jasa Ke Restoran Obonk Steak And Ribs Dalam Tiga Bulan Terakhir.....	114

4.6.2	Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Merekomendasikan Orang Lain Untuk Berkunjung Dan Menggunakan Jasa Restoran Obonk Steak And Ribs ...	117
4.6.3	Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Penolakan Terhadap Jasa Restoran Steak Diluar Restoran Obonk Steak And Ribs	119
4.6.4	Tanggapan Responden Terhadap Mengenai Frekuensi Anda Memberitahukan Keunggulan Produk Maupun Keunggulan Jasa Mengenai Restoran Obonk Steak And Ribs	121
4.6.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	124
4.7	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden ..	125
4.7.1	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	123
4.7.2	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Umur	127
4.7.3	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	127
4.7.4	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	128
4.7.5	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Penghasilan Perbulan .	127
4.8	Hasil Pengujian Hipotesis	130
4.8.1	Kriteria Pengambilan Keputusan	131
4.8.2	Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi ...	131
4.8.3	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi secara Simultan (Uji F)	132
4.8.4	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Parsial (Uji T)	133
4.8.5	Model Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Obonk Steak And Ribs	134
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian	135
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	138
5.2	Saran	138

DAFTAR PUSTAKA 140

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Table 1.1	Daftar Restoran-Restoran Pesaing	3
Table 2.1	Karakteristik Jasa	32
Tabel 2.2	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat dan Tindakan Jasa.....	36
Tabel 2.3	Perbedaan Antara Kualitas Jasa dan Kualitas Barang	38
Tabel 2.4	Hasil Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 3.1	Jumlah Pengunjung Restoran Obonk Steak And Ribs Pada Bulan Januari 2008 s/d Desember 2008.....	62
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data.....	66
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian.....	67
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....	70

Tabel 3.5 Hasil Pengujian Relibilitas.....	73
Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	75
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	82
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	83
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	84
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	85
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Pada Dimensi Performansi (<i>Performance</i>).....	87
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	89
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Pada Dimensi Keistimewaan Tambahan (<i>Features</i>)	91
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Pada Dimensi Estetika (<i>Aesthetic</i>).....	93
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Pada Dimensi Konformasi (<i>Conformance</i>)	95
Table 4.11 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	97
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Pada Dimensi Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>)	100
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Pada Dimensi Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	102
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	104
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Pada Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>) .	106
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Pada Dimensi Kemudahan (<i>Emphaty</i>).	107
Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	109
Tabel 4.18 Frekuensi Kunjungan Jasa Ke Restoran Obonk Steak And Ribs Dalam Tiga Bulan Terakhir	112
Tabel 4.19 Frekuensi Merekomendasikan Orang Lain Untuk Berkunjung Dan Menggunakan Jasa Restoran Obonk Steak And Ribs	115
Tabel 4.20 Frekuensi Penolakan Terhadap Jasa Restoran Steak Diluar Restoran Obonk Steak And Ribs	117
Tabel 4.21 Frekuensi Anda Memberitahukan Keunggulan Produk Maupun Jasa Keunggulan Mengenai Restoran Obonk Steak	

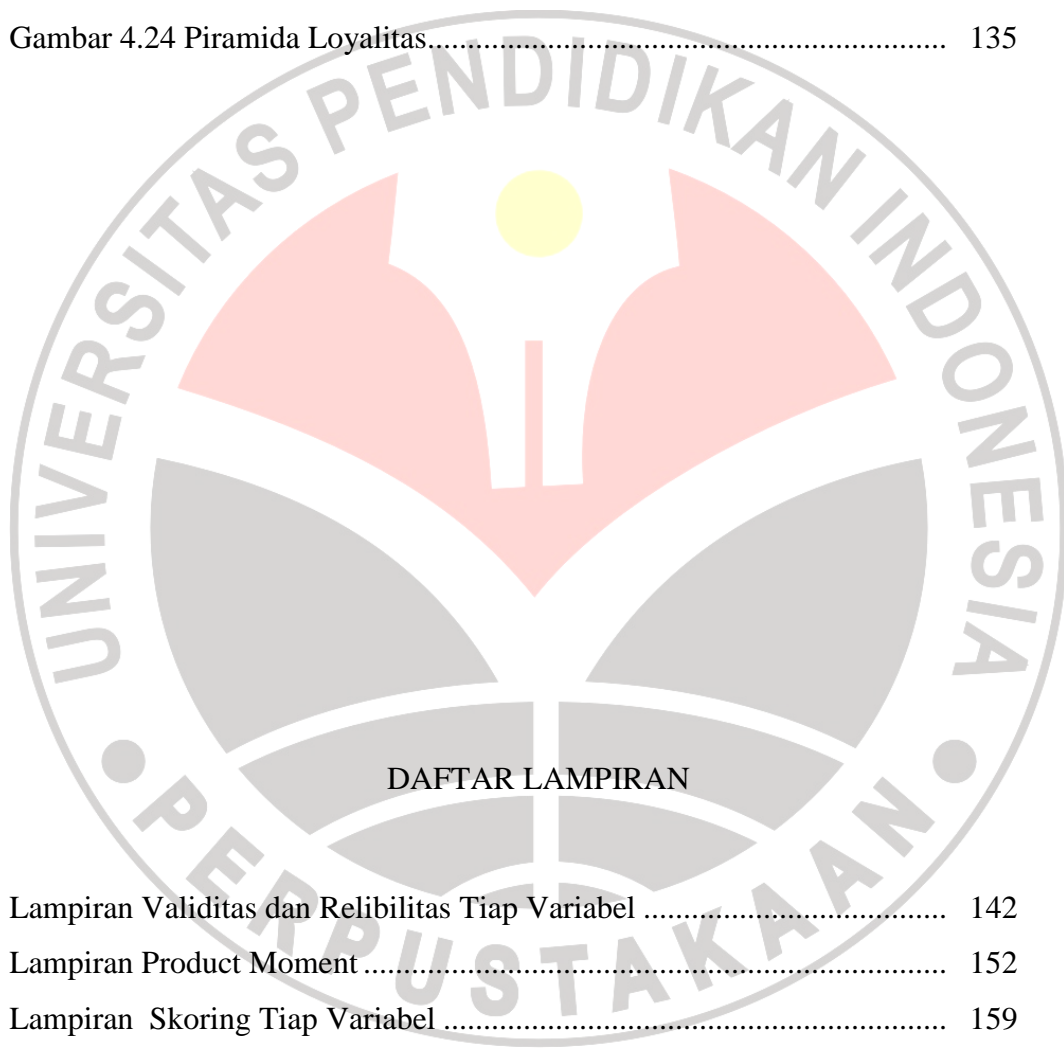
And Ribs	119
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	122
Tabel 4.23 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	123
Tabel 4.24 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Umur	124
Tabel 4.25 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	125
Tabel 4.26 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	126
Tabel 4.27 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	127
Tabel 4.28 Output Pengaruh Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	129
Tabel 4.29 Ouput Anova.....	130
Tabel 4.30 Ouput Koefisien Resresi	131
Tabel 4.31 Tahapan Loyalitas	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Restoran Obonk Steak and Ribs	4
Gambar 2.1 Pengertian Produk	9
Gambar 2.2 <i>Image Product</i>	10
Gambar 2.3 Tingkat Tingkatan (Level) Produk.....	11
Gambar 2.4 Tingkatan Kontak Konsumen Dengan Perusahaan Penyedia Jasa.....	37
Gambar 2.5 Piramida Loyalitas.....	50
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	57
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Restoran Obonk Steak And Ribs.....	80
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81

Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Umur.....	82
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	83
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Gambar 4.6	Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	85
Gambar 4.7	Garis Kontinum Dimensi Perfomasi (<i>Performance</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs.....	88
Gambar 4.8	Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs.....	90
Gambar 4.9	Garis Kontinum Dimensi Keistimewaan Tambahan (<i>Features</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs.....	92
Gambar 4.10	Garis Kontinum Dimensi Estetika (<i>Aesthetic</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs.....	94
Gambar 4.11	Garis Kontinum Dimensi Konformasi (<i>Conformance</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs.....	96
Gambar 4.12	Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk Pada Pada Restoran Obonk Steak And Ribs.....	98
Gambar 4.13	Garis Kontinum Dimesi Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs	101
Gambar 4.14	Garis Kontinum Dimesi Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs.....	103
Gambar 4.15	Garis Kontinum Dimesi Keandalan (<i>Reliability</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs	105
Gambar 4.16	Garis Kontinum Dimesi Kepastian (<i>Assurance</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs	107
Gambar 4.17	Garis Kontinum Dimesi Kemudahan (<i>Emphaty</i>) Pada Restoran Obonk Steak And Ribs	108
Gambar 4.18	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan Pada Obonk Steak And Ribs.....	111
Gambar 4.19	Frekuensi Kunjungan Jasa Ke Restoran Obonk Steak And Ribs Dalam Tiga Bulan Terakhir	114
Gambar 4.20	Frekuensi Merekomendasikan Orang Lain Untuk Berkunjung Dan Menggunakan Jasa Restoran Obonk Steak And Ribs	116

Gambar 4.21 Frekuensi Penolakan Terhadap Jasa Restoran Steak Diluar Restoran Obonk Steak And Ribs	118
Gambar 4.22 Frekuensi Anda Memberitahukan Keunggulan Produk Maupun Jasa Keunggulan Mengenai Restoran Obonk Steak And Ribs.....	121
Gambar 4.23 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen Restoran Obonk Steak And Ribs.....	123
Gambar 4.24 Piramida Loyalitas.....	135



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Validitas dan Relibilitas Tiap Variabel	142
Lampiran Product Moment	152
Lampiran Skoring Tiap Variabel	159
Lampiran Garis Kontinum	162
Lampiran Hasil Perhitungan SPSS	176