

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRAK</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Pariwisata .....	12
2.1.2 Restoran .....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3.1 Pengertian Jasa .....	17
2.1.3.2 Klasifikasi Jasa .....	18
2.1.3.3 Kualitas Jasa .....	21
2.1.3.4 Model Service Quality (Servqual) .....	22
2.1.3.5 Strategi Penyempurnaan Kualitas jasa .....	25

Lia Haryati Kurnia, 2015

**KINERJA KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI 9'SQUARE BAR & RESTO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.1.3.6 Dimensi Kualitas Jasa .....	27
2.1.3.7 Jasa Pelayanan Restoran .....	29
2.1.3.8 Pengertian Waiter/ Waitress .....	30
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	37
2.1.4.1 Konsep Loyalitas Pelanggan .....	37
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	39
2.1.4.3 Tahapan Loyalitas Konsumen .....	41
2.1.5 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen ...	42
2.1.6 Resume Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian .....	45
2.2 Kerangka Pemikiran .....	46
2.3 Hipotesis .....	52

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	54
3.2 Metode Penelitian .....	54
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metodologi Penelitian .....	54
3.2.2 Operasional Variabel .....	55
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	58
3.2.4 Populasi dan Sampel .....	58
3.2.4.1 Populasi .....	58
3.2.4.2 Sampel .....	59
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas .....	61
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	61

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	65
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	67
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data .....	67
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis .....	72

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Perusahaan dan Konsumen 9'Square Bar & Resto Bandung .....	75
4.1.1 Profil 9'Square Bar & Resto Bandung .....	75
4.1.2 Profil Konsumen 9'Square Bar & Resto Bandung .....	76
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	77
4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	78
4.1.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	80
4.1.2.5 Profil Responden Berdasarkan Kunjungan .....	81
4.1.2.6 Keterkaitan Profil Responden dilihat dari Perolehan Informasi Mengenai 9'Square Bar & Resto Bandung .....	82
4.2 Hasil Analisa Tanggapan Responden Pada Kualitas Pelayanan di 9'Square Bar & Resto Bandung .....	84
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i> (X1) .....	84
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i> (X2) .....	86
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X3) ..	88
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (X4) .....	90
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X5) .....	92

4.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (X) di <i>9'Square Bar &amp; Resto Bandung</i> .....	93
4.3 Deskriptif Loyalitas Pelanggan <i>9'Square Bar &amp; Resto Bandung</i> .....	95
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Complaint Behaviour</i> (Y1) .....	95
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Word of Mouth Promotion</i> (Y2) .....	97
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Price Sensitivity</i> (Y3) .....	99
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Future Repurchase Intention</i> (Y4) .....	100
4.3.5 Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan (Y) .....	102
4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di <i>9'Square Bar &amp; Resto Bandung</i> .....	103
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Secara Simultan .....	103
4.4.2 Pengujian Secara Parsial .....	111
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	112
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	112
4.5.2 Implikasi Penelitian Bersifat Empirik .....	113

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	115
5.2 Saran .....	116