

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1. Restoran	7
2.2. Pemasaran	13
2.2.1. Pemasaran Restoran	13
2.2.2. Bauran Pemasaran Restoran	15
2.3. Loyalitas Pelanggan	16
2.4. Harga	21
2.5. Kualitas	24
2.5.1. Kualitas Produk	26
2.5.2. Kualitas Pelayanan (Jasa)	30
2.6. Kajian Empiris	40
2.7. Kerangka Pemikiran	42
2.8. Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1. Objek Penelitian	45
3.2. Metodologi Penelitian	45
3.3. Operasional Variabel	46
3.4. Populasi dan Sampel	49

3.4.1. Populasi	49
3.4.2. Sampel	50
3.5. Metode Pengumpulan Data	52
3.6. Metode Analisis	53
3.6.1. Uji Validitas	53
3.6.2. Uji Reliabilitas	56
3.7. Teknik Analisis	58
3.7.1. <i>Method of Successive Interval</i>	58
3.7.2. Analisis Korelasi	59
3.7.3. Uji Koefisien Determinasi	60
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.7.5. Rancangan Pengujian Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.2. Data Penelitian	67
4.2.1. Gambaran Umum Responden	67
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	74
4.3. Analisis Korelasi	112
4.3.1. Koefisien Korelasi	113
4.3.2. Koefisien Determinasi	113
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	114
4.5. Uji Hipotesis	116
4.5.1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan dgn Uji F	116
4.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial dgn Uji t	117
4.6. Pembahasan	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1. Kesimpulan	122
5.2. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Produk Domestik Bruto (PDB) Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha di Indonesia Tahun 2009-2011	1
Tabel 1.2	Daftar Nama Restoran Padang di Kota Bandung	2
Tabel 1.3	Tingkat Jumlah Pembeli Restoran Padang di Kota Bandung Tahun 2011	3
Tabel 2.1	Kualitas Dimata Pelanggan	25
Tabel 2.2	Kajian Empiris Dari Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 3.2	Populasi dan Sampel	51
Tabel 3.3	Uji Validitas Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Padang Simpang Raya Bogor	55
Tabel 3.4	Uji Realibilitas Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Restoran Padang Simpang Raya Bogor	57
Tabel 3.5	Klasifikasi Koefisien Korelasi	61
Tabel 4.1	Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4.2	Klasifikasi Usia Responden	68
Tabel 4.3	Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden	69
Tabel 4.4	Klasifikasi Profesi Responden	70
Tabel 4.5	Klasifikasi Penghasilan Responden Per Bulan	71
Tabel 4.6	Klasifikasi Sumber Responden Mengetahui Restoran Padang	72
Tabel 4.7	Klasifikasi Frekuensi Kunjungan Responden	73
Tabel 4.8	Kesesuaian Harga dengan Rasa Makanan ($X_{1,1}$)	75

Tabel 4.9	Kesesuaian Harga dengan Porsi Makanan ($X_{1.2}$)	76
Tabel 4.10	Kesesuaian Harga dengan Pelayanan yang Diberikan ($X_{1.3}$).	77
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X_1)	78
Tabel 4.12	Rasa Makanan dan Minuman yang Enak	81
Tabel 4.13	Porsi Makanan dan Minuman yang Sesuai	83
Tabel 4.14	Variasi Menu yang Banyak Macamnya	84
Tabel 4.15	Aroma Makanan Sedap dan Menggugah Selera Makan	85
Tabel 4.16	Temperatur / Suhu Makanan Saat Disajikan Tepat	87
Tabel 4.17	Warna dan Penampilan Dari Makanannya Menarik	88
Tabel 4.18	Tingkat Kematangannya Tepat dan Bersih	89
Tabel 4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	91
Tabel 4.20	Karyawan Berpenampilan Rapi, Bersih dan Menarik	94
Tabel 4.21	Karyawan Memberikan Pelayanan dan Hidangan Dengan Baik Sesuai Dengan Pesanan	96
Tabel 4.22	Karyawan Merespon Langsung yang Diminta Pelanggan	97
Tabel 4.23	Karyawan Memiliki Sikap yang Ramah Kepada Pelanggan dan Memiliki Pengetahuan yang Baik Terhadap Produk yang Ditawarkan Restoran	99
Tabel 4.24	Karyawan Memiliki Sikap yang Peka Terhadap Kebutuhan Pelanggan	101
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	103
Tabel 4.26	Pelanggan Bersedia Merekomendasikan Restoran Ini Pada Orang Lain	106
Tabel 4.27	Pelanggan Bersedia Datang Kembali Ke Restoran ini	107
Tabel 4.28	Pelanggan Tidak Mempunyai Keinginan Untuk Beralih Ke Restoran Lain	109
Tabel 4.29	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel	

	Loyalitas Pelanggan	110
Tabel 4.30	Koefisien Korelasi dan Determinasi	113
Tabel 4.31	Pengaruh Variabel <i>Independent</i> Terhadap Variabel <i>Dependent</i>	114
Tabel 4.32	Output ANOVA	117
Tabel 4.33	Output Koefisien Regresi	118
Tabel 4.34	Hasil Pengujian Hipotesis	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Empat Jenis Loyalitas	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1	Garis Kontinum Harga Pada Restoran Padang di Kota Bandung	80
Gambar 4.2	Garis Kontinum Kualitas Produk Pada Restoran Padang di Kota Bandung	93
Gambar 4.3	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pada Restoran Padang di Kota Bandung	105
Gambar 4.4	Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Padang di Kota Bandung	112