

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Manfaat Penelitian	14
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Pengertian Jasa.....	15
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	17
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa	18
2.1.1.3 Pemasaran Jasa	20
2.1.1.1 Bauran Pemasaran Jasa	23
2.1.2 Restoran dan Klasifikasinya.....	27
2.1.2.1 Pengertian Restoran	27
2.1.2.2 Klasifikasi Restoran	27
2.1.2.3 Prosedur Pelayanan Restoran	29
2.1.3 Kualitas Pelayanan	32
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	33

2.1.4 Nilai Konsumen	37
2.1.4.1 Pengertian Nilai Konsumen	37
2.1.4.2 Macam-macam Nilai Konsumen.....	40
2.1.5 Kepuasan Konsumen	47
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	47
2.1.5.2 Ekspektasi dan Persepsi Konsumen	50
2.1.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	56
2.1.6 Loyalitas Konsumen	57
2.1.6.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	57
2.1.6.2 Prespektif Loyalitas.....	59
2.1.6.3 Pentingnya Peningkatan Loyalitas Konsumen.....	61
2.1.6.4 Upaya-upaya mempertahankan loyalitas konsumen....	63
2.1.6.5 Tingkatan Loyalitas Konsumen	66
2.1.6.6 Hukum Loyalitas	71
2.1.6 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dan Nilai Konsumen melalui Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas	74
2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu.....	75
2.2 Kerangka Pemikiran.....	77
2.3 Hipotesis.....	82
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	84
3.2 Metode Penelitian.....	85
3.3 Populasi dan Sampel	86
3.3.1 Populasi	86
3.3.2 Sampel.....	87
3.4 Operasionalisasi Variabel	88
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	94
3.6 Jenis dan Sumber Data	95
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	97
3.7.1 Uji Validitas	97

3.7.1 Uji Reliabilitas	99
3.8 Teknik Pengolahan data	101
3.9 Teknik Analisis data.....	102
3.8.1 Menentukan Persamaan Regresi Linear Ganda dan Sederhana	103
3.9 Pengujian Hipotesis	107
3.9.1 Pengujian Koefisien Determinasi.....	108
3.9.1.1 Uji F Statistik	109
3.9.1.2 Uji t Statistik	110
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	113
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	113
4.1.2.1 Profil Restoran Bakso Kumis.....	113
4.1.2.2 Profil Restoran Bakmi ABG	114
4.1.2.3 Profil Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan.....	114
4.1.2 Gambaran Umum Responden	115
4.1.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	115
4.1.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	117
4.1.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan	118
4.1.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	119
4.1.2.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan	121
4.2 Gambaran Umum Loyalitas Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden	122
4.2.1 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Umur	122
4.2.2 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	122
4.2.3 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	123

4.2.2	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	124
4.2.3	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Penghasilan	125
4.3	Deskripsi Penelitian	129
4.3.1	Kualitas Pelayanan	129
4.3.1.1	Dimensi Tangibles (Bukti Fisik).....	129
4.3.1.2	Dimensi Reliability (Kehandalan).....	133
4.3.1.3	Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap).....	135
4.3.1.4	Dimensi Assurance (Jaminan)	138
4.3.1.5	Dimensi Emphaty (Kemudahan).....	141
4.3.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	144
4.3.3	Nilai Konsumen	147
4.3.3.1	Nilai Manfaat	147
4.3.3.2	Biaya Pengorbanan.....	150
4.3.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Nilai Konsumen	154
4.3.5	Kepuasan Konsumen.....	157
4.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	160
4.3.7	Loyalitas Konsumen.....	162
4.3.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	171
4.4	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	175
4.4.1	Uji Validitas	175
4.4.2	Uji Reliabilitas	176
4.4.3	Hasil Pengujian	178
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda dan Sederhana	180
4.4.3.2	Koefisien Determinasi.....	182
4.4.3.3	Pengujian Hipotesis secara Stimulan (Uji F)	184
4.4.3.4	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	186
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	188

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 194

5.2 Saran..... 195

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung tahun 2009.....	2
Tabel 1.2 Daftar Restoran Bakso di Kota Bandung.....	3
Tabel 1.3 Data Kepuasan Konsumen Restoran Bakso Kumis.....	6
Tabel 1.4 Data Pengunjung Restoran Bakso Kumis.....	6
Tabel 1.5 Data Kepuasan Konsumen Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan.....	8
Tabel 1.6 Data Pengunjung Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan.....	8
Tabel 1.7 Data Kepuasan Konsumen Restoran Bakmi ABG.....	10
Tabel 1.8 Data Pengunjung Restoran Bakmi ABG.....	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	75
Tabel 3.1 Populasi Konsumen.....	87
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	88
Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data.....	96
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	107
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	116
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	117
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	118
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	120
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	121
Tabel 4.6 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Usia.....	122
Tabel 4.7 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	122
Tabel 4.8 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	123
Tabel 4.9 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	124
Tabel 4.10 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Penghasilan.....	125
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Pada Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	130
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Pada Dimensi <i>Realibility</i> (kehandalan).....	133
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Pada Dimensi <i>Responsivness</i> (daya tanggap).....	135

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	136
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Kemudahan).....	141
Tabel 4.16 Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan	144
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Pada Dimensi Nilai Manfaat	147
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Pada Dimensi Biaya Pengorbanan.....	150
Tabel 4.19 Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap nilai konsumen....	154
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	157
Tabel 4.21 Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap Kepuasan Konsumen	161
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Ulang Konsumen	163
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kecenderungan Pembelian Jumlah Produk	165
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Mereferensikan Restoran	166
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kekebalan Restoran Lain	168
Tabel 4.26 Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap loyalitas konsumen	171
Tabel 4.27 Tingkat loyalitas Konsumen Restoran Bakso Kumis, Restoran Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan	174
Tabel 4.28 Hasil Uji Realibilitas.....	178
Tabel 4.29 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen, Terhadap Kepuasan Konsumen.....	179
Tabel 4.30 Pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	179
Tabel 4.31 Analisis Regresi Berganda Tabel.....	180
Tabel 4.32 Analisis Regresi Sederhana Tabel.....	182
Tabel 4.33 Hasil Uji F.....	184
Tabel 4.34 Hasil Uji F.....	184

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Tingkat Pengunjung Restoran Bakso Kumis	7
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Tingkat Pengunjung Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan	9
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Tingkat Pengunjung Restoran Bakmi ABG	11
Gambar 2.1 The Services Marketing Triangle	22
Gambar 2.2 Penentu Nilai Yang Diberikan Konsumen	37
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	45
Gambar 2.4 Piramida Loyalitas	71
Gambar 2.5 Kerangka pemikiran	82
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	116
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	117
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	119
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	122
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kualitas pelayanan Pada Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG dan Bakso Lapangan Tembak Senayan	146
Gambar 4.7 Garis Kontinum Nilai Konsumen Pada Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG dan Bakso Lapangan Tembak Senayan	155
Gambar 4.8 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen Pada Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG dan Bakso Lapangan Tembak Senayan	161

Gambar 4.9 Garis Kontinium Loyalitas Konsumen Pada Restoran Bakso Kumis,
Bakmi ABG dan Bakso Lapangan Tembak Senayan172

Gambar 4.10 Piramida Loyalitas Konsumen Pada Restoran Bakso Kumis, Bakmi
ABG dan Bakso Lapangan Tembak Senayan174

