

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ..	10
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Konsep dan Definisi Restoran .....	10
2.1.2 Macam-Macam Tipe Restoran .....	11
2.1.3 Pengertian Pemasaran .....	13
2.1.4 Bauran Pemasaran .....	14
2.1.5 Kualitas Produk .....	17
2.1.5.1 Pengertian Produk .....	17
2.1.5.2 Pengertian Kualitas Produk .....	18
2.1.5.3 Klafikasi Produk .....	20
2.1.5.4 Dimensi Kualitas Produk .....	21
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	22

2.1.6.1	Pengertian Jasa .....	22
2.1.6.2	Karakteristik Jasa.....	23
2.1.6.3	Klasifikasi Jasa .....	24
2.1.6.4	Pengertian Pelayanan.....	25
2.1.6.5	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.6.6	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.6.7	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.6.8	Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa.....	28
2.1.7	Harga .....	30
2.1.7.1	Pengertian Harga .....	30
2.1.7.2	Konsep dan Peranan Harga.....	31
2.1.7.3	Tujuan Penetapan Harga.....	33
2.1.7.4	Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Harga .....	34
2.1.8	Kepuasan Konsumen .....	35
2.1.8.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	35
2.1.8.2	Konsep Kepuasan Konsumen.....	36
2.1.8.3	Harapan Konsumen .....	40
2.1.8.4	Teknik pengukuran Kepuasan Konsumen.....	41
2.1.8.5	Strategi Kepuasan Kepuasan .....	43
2.1.9	Loyalitas Konsumen .....	49
2.1.9.1	Pengertian Loyalitas Konsumen.....	49
2.1.9.2	Konsep Loyalitas Konsumen.....	50
2.1.9.3	Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	52
2.1.9.4	Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen.....	53
2.1.9.5	Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	55
2.1.9.6	Keuntungan Memiliki Konsumen yang Loyal .....	57
2.1.9.7	Startegi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan .....	58

2.2 Kajian Peneliti Terdahulu .....	60
2.3 Persamaan dan Perbedaan dengan Peneliti Terdahulu.....	61
2.4 Kerangka Pemikiran.....	62
2.5 Hipotesis.....	67
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>69</b>
3.1 Objek Penelitian .....	69
3.2 Metode Penelitian.....	70
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan.....	70
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	71
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	75
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian.....	76
3.2.4.1 Populasi Penelitian.....	76
3.2.4.2 Sampel Penelitian.....	77
3.2.4.3 Teknik Sampling Penelitian.....	79
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	79
3.2.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Realiabilitas .....	81
3.2.6.1 Uji validitas .....	81
3.2.6.2 Uji Realibilitas .....	83
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	84
3.2.7.1 Method of Successive Interval (MSI) .....	84
3.2.7.2 Analisis Korelasi.....	85
3.2.7.3 Uji Koefisien Determinasi .....	86
3.2.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda dan Regresi Linear Sederhana .....	88
3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	90

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	93
4.1 Gambaran Umum Restoran.....	93
4.1.1 Profil Restoran .....	93
4.1.2 Daftar menu.....	94
4.1.3 Fasilitas Resto .....	95
4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	96
4.2.1 Karakteristik Responden.....	96
4.2.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	96
4.2.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	97
4.2.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	99
4.2.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan.....	100
4.2.2 Pengalaman Responden .....	102
4.2.2.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan di C'est Bon Dalam Jangka Waktu 6 Bulan.....	102
4.2.2.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Datang Ke C'est Bon Steak & Resto .....	104
4.3 Gambaran Loyalitas Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden.....	106
4.3.1 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
4.3.2 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Umur .....	107
4.3.3 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	108
4.3.4 Loyalitas Konsumen Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	110
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	111
4.4.1 Gambaran Variabel Kualitas Produk.....	111
4.4.1.1 Tanggapan Responden terhadap Tampilan Produk C'est Bon yang Menarik .....	111
4.4.1.2 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan Makanan dan Minuman yang Disajikan C'est Bon Sudah Baik .....	112

4.4.1.3	Tanggapan Responden terhadap Adanya Kemungkinan Makanan dan Minuman yang Disajikan C'est Bon Tidak Aman .....	113
4.4.1.4	Tanggapan Responden terhadap Adanya Kemungkinan Makanan yang Disajikan C'est Bon Tidak Matang.....	114
4.4.1.5	Tanggapan Responden terhadap Banyaknya Variasi Makanan dan Minuman yang Ditawarkan C'est Bon .....	115
4.4.1.6	Tanggapan Responden terhadap Porsi Menu yang Disajikan C'est Bon Sudah Sudah Mempunyai Ukuran yang Sesuai .....	116
4.4.1.7	Tanggapan Responden terhadap Tampilan Makanan dan Minuman yang Disajikan C'est Bon dapat Menggugah Selera .....	117
4.4.1.8	Tanggapan Responden terhadap Aroma Makanan dan Minuman yang Disajikan C'est Bon dapat Menggugah Selera .....	118
4.4.1.9	Tanggapan Responden terhadap Standard Kualitas Makanan dan Minuman yang Dijanjikan C'est Bon sudah Sesuai ..	119
4.4.1.10	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Makanan dan Minuman yang Disajikan C'est Bon sudah Sesuai Harapan .....	120
4.4.1.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	121
4.4.2	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan .....	123
4.4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Tata Ruang Desain Interior dan Exterior Di C'est Bon Terlihat Menarik.....	123
4.4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Peralatan di C'est	

	Bon Masih dalam Keadaan Baik.....	124
4.4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai C'est Bon Berpenampilan Rapih.....	125
4.4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan C'est Bon Sudah Tepat Waktu.....	126
4.4.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pesanan Konsumen .....	127
4.4.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai C'est Bon yang Siap dalam Menanggapi Keluhan Konsumen.....	127
4.4.2.7	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai C'est Bon Siap dalam Memberikan Bantuan.....	128
4.4.2.8	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai C'est Bon Memberikan Pelayanan yang Cepat .....	129
4.4.2.9	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai C'est Bon Terampil dalam Melayani Konsumen .....	130
4.4.2.10	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai C'est Bon Bersikap Sopan Ketika Melayani Konsumen.....	131
4.4.2.11	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai C'est Bon Mempunyai Kepedulian Kepada Konsumen .....	132
4.4.2.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	133
4.4.3	Gambaran Variabel Harga.....	135
4.4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Manfaat yang Dirasakan Sesuai dengan Harga yang Diberikan oleh C'est Bon.....	135
4.4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Harga yang Ditawarkan C'est Bon Sesuai dengan Daya Beli Konsumen.....	136
4.4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Harga yang Diberikan C'est Bon Sudah Sesuai dengan Ukuran Porsi yang Disajikan .....	137
4.4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Harga yang Diberikan C'est Bon Tidak Sesuai dengan Kualitas Produk yang Diberikan.....	138
4.4.3.5	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan dalam Menggunakan Kartu Kredit dalam Melakukan Pembayaran.....	139

4.4.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	140
4.4.4	Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen.....	142
4.4.4.1	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan yang Dirasakan karena Kualitas Produk yang Baik .....	142
4.4.4.2	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan yang Dirasakan karena Kualitas Pelayanan yang Baik .....	143
4.4.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan yang Dirasakan karena Harga yang Sesuai .....	144
4.4.4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	145
4.4.5	Gambaran Variabel Loyalitas Konsumen.....	146
4.4.5.1	Tanggapan Responden Mengenai akan Melakukan Pembelian Ulang Kembali di C'est Bon .....	146
4.4.5.2	Tanggapan Responden Mengenai akan Mereferensikan C'est Bon Kepada Orang Lain .....	147
4.4.5.3	Tanggapan Responden Mengenai akan Terbujuk Oleh Tawaran Pesaing Dengan Produk Makanan Yang Sama....	148
4.4.5.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	149
4.5	Hasil Pengujian .....	152
4.5.1	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	152
4.5.2	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Simultan (Uji F) .....	154
4.5.3	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Parsial (Uji t) .....	155
4.5.4	Model Persamaan Regresi.....	158
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	160
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>170</b>
5.1	Kesimpulan.....	170
5.2	Rekomendasi .....	171
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>174</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>176</b>