

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABLE	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Konsep Kepuasan.....	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan	11
2.2.2 Kategori Kepuasan	15
2.2.3 Atribut Kepuasan	18
2.2.4 Mengukur Kepuasan	20
2.2.5 Fakto- Faktor Timbulnya Ketidak Puasan	21
2.2.6 Strategi Kepuasan Konsumen	22
2.3 Konsep Loyalitas.....	24

2.3.1 Pengertian Loyalitas	24
2.3.2 Karakteristik Loyalitas	25
2.3.3 Golongan Dan Jenis Loyalitas	27
2.3.4 Strategi Membangun Loyalitas	29
2.3.5 Perkembangan Loyalitas	31
2.3.6 Tingkatan Loyalitas.....	33
2.3.7 Dinamika Loyalitas	35
2.4 Kerangka Pemikiran	36
2.5 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Objek Penelitian	40
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Overasionalisasi Variable	42
3.5 Jenis Dan Sumber Data	45
3.6 Populasi Dan Sampel	48
3.6.1 Populasi	48
3.6.2 Sampel	49
3.7 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	51
3.7.1 Uji Validitas	51
3.7.2 Uji Reliabititas	53
3.8 Teknik Analisis Data	55
3.9 Uji Analisis Kolerasi	56
3.10 Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
4.1.2 Gambaran Umum Perkembangan Ruman Makan Sunda Di Singaparna Kab. Tasikmalaya	60

4.2. Karakteristik Responden	64
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	67
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	71
4.3 Pengalaman Responden	73
4.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan Waktu Tiga Bulan	73
4.3.2 Pengalaman Responden Dalam Memperoleh Informasi Mengenai Rumah Makan Sunda Di Singaparna Kab. Tasikmalaya	74
4.3.3 Pengalaman Responden Menenai Alasan Datang Ke Rumah Makan Sunda Di Singaparna Kab. Tasikmalaya	76
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	78
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kualitas Produk Yang Diterima	78
4.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Harga	80
4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan	81
4.4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kenyamanan Tempat	82
4.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Lokasi	83
4.4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Fasilitas	85
4.4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variable Kepuasan	86
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	88
4.5.1 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Kunjungan	88
4.5.2 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi memberitahukan Kepada Orang Lain	90

4.5.3	Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Pembelian Diluar Lini Produk Dan Jasa.....	91
4.5.4	Tanggapan Responden Mengenai Tidak Akan Tertarik Oleh Pesaing	92
4.5.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variable Loyalitas Pelanggan	93
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis	99
4.6.1	Kriteria Pengambilan Keputusan	99
4.6.2	Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi	100
4.6.3	Pengujian Hipotesis Dan Signifikasi Secara Parsial (Uji T)	100
4.6.4	Model Persamaan Regresi	101
4.7	Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama Rumah Makan Sunda Di Singaparna Kab. Tasikmalaya	4
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Rumah Makan Sunda Di Singaparna Kab Tasikmalaya Pada Bulan Januari Sampai Dengan Maret 2010.....	4
Tabel 1.3 Data Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Sunda Di Singaparna.....	5
Tabel 2.1 Jenis-Jenis Loyalitas	29
Tabel 3.1 Overasionalisasi Variable	43
Tabel 3.2 Jenis Dan Sumber Data	47
Tabel 3.3 Data Ukuran Populasi	48
Tabel 3.4 Data Ukuran Sampel	50
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Instrument	51
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Realibilitas Instrument.....	55
Tabel 3.7 Klasifikasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	71
Tabel 4.7 Pengalaman Responden Makan Di Rumah Makan Sunda Di Singaparna Kab Tasikmalaya Dalam Jangka Waktu Tiga Bulan	73

Tabel 4.8 Pengalaman Re4sponden Dalam Memperoleh Informasi.....	75
Tabel 4.9 Pengalaman Responden Mengenai Lasan Dating.....	76
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Produk Yang Diterima.....	79
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Harga.....	80
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelayanan.....	81
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kenyamanan Tempat.....	82
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Lokasi.....	84
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Fasilitas.....	85
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variable Kepuasan.....	87
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Kunjungan.....	89
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Memberitahukan Pada Orang Lain.....	90
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Pembelian Diluar Lini Produk Dan Jasa.....	91
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Akan Tertarik Oleh Yawaran Pesaing.....	92
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variable Loyalitas.....	93
Tabel 4.22 Tahapan Loyalitas.....	95
Tabel 4.23 Tahapan Loyalitas Berdasarkan Karakteristik.....	97
Tabel 4.24 Output Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas.....	100
Tabel 4.25 Output Koefisien Regresi.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.2 Model Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan	27
Gambar 2.3 Piramida Loyalitas	31
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Sunda Di Singaparna Kab Tasikmalaya	37
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	66
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	68
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	72
Gambar 4.7 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Makan	74
Gambar 4.8 Pengalaman Responden Berdasarkan Memperoleh Informasi	76
Gambar 4.9 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Datang	78
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen	88
Gambar 4.11 Garis Kontinum Loyalitas	94

DAFTAR LAMPIRAN

Permohonan Izin Penelitian	108
Data Kuisisioner	110
Hasil kuisisioner	115
Rekapitulasi Skoring Tingkat Kepuasan Konsumen	120
Rekapitulasi Skoring Tingkat Loyalitas Pelanggan	122
Penghitungan manual reliabilitas dan validitas	124
Regression	125
t table	126
r table	127
Lembar bimbingan	128