

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Pembatasan Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. ManfaatPenelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. TinjauanTeori.....	11
2.1.1. Pengertian Produk	11
2.1.1.1. Klasifikasi Produk	12
2.1.1.2. Kualitas Produk	13
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Produk	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	22
2.1.4.1. Tipe-tipe Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.4.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	26
2.3. Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1. Hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.....	29
2.3.2. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan...	30
2.3.3. Hubungan kualitas produk dengan loyalitas pelanggan	30
2.3.4. Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan	31
2.3.5. Hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan...31	
2.3.6. Hubungan kualitas produk dengan loyalitas pelanggan	

	melalui kepuasan pelanggan.....	32
2.3.7.	Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	32
2.4.	Hipotesis.....	33
2.5.	Model Penelitian	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1.	Desain Riset.....	35
3.2.	Jenis dan Sumber data	35
3.2.1.	Jenis Data.....	35
3.2.2.	Sumber Data	36
3.2.2.1.	Data Primer.....	36
3.2.2.2.	Data Sekunder.....	37
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel	37
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3.4	Unit Analisis	39
3.5.	Definisi Operasionalisasi Variabel	39
3.5.1	Operasionalisasi Kualitas Produk	39
3.5.2	Operasionalisasi Kualitas Pelayanan	40
3.5.3	Operasionalisasi Kepuasan Pelanggan	40
3.5.4	Operasionalisasi Loyalitas Pelanggan	40
3.6.	Teknik Analisis Data	44
3.6.1.	Uji Validitas.....	44
3.6.2.	Uji Reliabilitas	45
3.6.3.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	46
3.6.3.1.	Koefisien Determinasi	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1.	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	51
4.1.2.	Uji Validitas.....	54
4.1.3.	Uji Reliabilitas	56
4.1.4.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	57
4.1.4.1.	Analisis Jalur Tahap I	57
4.1.4.2.	Analisis Jalur Tahap II.....	62
4.1.4.3	Analisis Jalur Gabungan I dan II	67
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan ..	69
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	69
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas.....	71
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas.....	71
4.2.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas	72

4.2.6.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	73
4.2.7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	74
4.3.	Temuan Penelitian	74
4.4.	Keterbatasan Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1.	Kesimpulan.....	76
5.2.	Saran.....	77
5.2.1.	Bagi Pihak Perusahaan	77
5.3.	Implikasi Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Tabel data Warunk Makan dengan Urutan Rating di Grogol	3
Tabel 2.1.	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1.	Tabel Skala Likert	36
Tabel 3.2.	Tabel Definisi Operasionalisasi Variabel.....	41
Tabel 3.3.	Tabel Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha.....	46
Tabel 4.1.	Tabel Uji Validitas	54
Tabel 4.2.	Tabel Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.3.	Tabel Nilai Koefisien Regresi dan Uji T Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.4.	Tabel Nilai Regresi dan Uji T Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.5.	Tabel Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.6	Tabel Nilai Koefisien Regresi dan Uji T Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	62
Tabel 4.7	Tabel Nilai Koefisien Regresi dan Uji T Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
Tabel 4.8	Tabel Nlai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 4.9	Tabel Hasil Perhitungan Pengaruh.....	68

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1.	Hasil pra survei Kualitas Produk.....	4
Gambar 1.2.	Hasil pra survei Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar 2.1.	Tipe-tipe Loyalitas	24
Gambar 2.2.	Model Penelitian.....	34
Gambar 3.1.	Diagram Jalur Hubungan Kausal	48
Gambar 3.2.	Diagram Struktur 1	49
Gambar 3.3.	Diagram Struktur 2	50
Gambar 4.1.	Responden berdasarkan jenis kelamin	51
Gambar 4.2.	Responden berdasarkan usia	52
Gambar 4.3.	Responden berdasarkan pekerjaan	53
Gambar 4.4.	Responden berdasarkan berapa kali berkunjung	53

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1.	Lampiran 1 Pra Survei.....	83
2.	Lampiran 2 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	84
3.	Lampiran 3 Data Tabulasi Karakteristik 30 dan 150 Responden.....	89
4.	Lampiran 4 Tabulasi Data Pre-Test 30 Responden	91
5.	Lampiran 5 Tabulasi Data 150 Responden	95
6.	Lampiran 6 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	114
7.	Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	119
8.	Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Tahap I.....	121
9.	Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Tahap II	122