

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	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
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
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
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
5.1.	Kesimpulan.....	76
5.2.	Saran.....	77
5.2.1.	Bagi Pihak Perusahaan .....	77
5.3.	Implikasi Penelitian.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>

## 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