

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Perumusan Masalah .....	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5.1 Maksud Penelitian .....	8
1.5.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Kegunaan Penelitian .....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.7.2 Waktu Penelitian .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Strategi Pemasaran .....	12
2.2 Jasa .....	13

2.2.1 Pengertian Jasa .....	13
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	14
2.2.3 Klasifikasi Jasa.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.1 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.4 Kepuasan Konsumen.....	22
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.4.2 Dimensi Kepuasan .....	24
2.4.3 Indikator Kepuasan .....	25
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	26
2.5.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	27
2.5.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	28
2.5.3 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	29
2.5.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	29
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .	30
2.7 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	32
2.8.1 Landasan Teoritis .....	32
2.8.2 Paradigma Penelitian.....	36
2.8.3 Hipotesis.....	36
2.9 Studi Empiris.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Data Penelitian .....	39
3.1.1 Sejarah Singkat .....	39
3.1.2 Struktur Organisasi .....	40

3.1.3 Kegiatan Usaha .....	41
3.2 Data Penelitian .....	42
3.3 Metode Penelitian .....	42
3.3.1 Metode Penelitian Deskriptif .....	43
3.3.2 Metode Penelitian Asosiatif .....	44
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.4.1 Jenis Data .....	44
3.4.2 Sumber Data.....	45
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.6 Populasi dan Sampel .....	47
3.6.1 Populasi .....	47
3.6.2 Sampel.....	47
3.7 Operasional Variabel.....	48
3.7.1 Variabel .....	48
3.7.2 Pengukuran Variabel.....	53
3.8 Metode Transformasi Data.....	54
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
3.9.1 Uji Validitas .....	56
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	56
3.9.3 Analisa Koefisien Korelasi .....	57
3.9.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	58
3.10 Analisis Data .....	59
3.10.1 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
3.12 Uji Hipotesis .....	62
3.12.1 Uji Statistika t (Uji Parsial).....	62
3.12.2 Uji Statistika F (Uji Simultan) .....	64

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	67
4.1.1 Karakteristik Responden .....	67
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	69
4.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	70
4.1.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen ..	72
4.1.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan....	74
4.1.3 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian .....	75
4.1.3.1 Uji Validitas .....	75
4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	78
4.1.4 Analisis Koefisien Korelasi .....	80
4.1.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	82
4.1.6 Uji Analisis Data .....	83
4.1.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.1.7 Analisis Regresi Berganda .....	87
4.1.8 Uji Hipotesis .....	89
4.1.8.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	89
4.1.8.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	91
4.2 Pembahasan.....	92
4.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Steak Ranjang .....	92
4.2.2 Gambaran Kepuasan Konsumen Pada Steak Ranjang ...	93
4.2.3 Gambaran Loyalitas Pelanggan Pada Steak Ranjang.....	94
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	95
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan ....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran.....	98

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Perusahaan Steak di Bandung .....	5
Tabel 2.1 Empat Jenis Kesetiaan .....	32
Tabel 2.2 Studi Empiris pada Penelitian Sebelumnya.....	37
Tabel 3.1 Oprasional Variabel.....	50
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	54
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	58
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.4 Kategori Penilaian Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	72
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan .....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	76
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	78
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	79
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Y .....	79
Tabel 4.12 Interpretasi Koefien Korelasi.....	80
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	81
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	87

Tabel 4.17 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda .....	88
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	90
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	92

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....	36
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	85
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	86