

DAFTAR ISI

	halaman
JUDUL.....	i
JUDUL (INGGRIS).....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	12
2.1. Kajian Pustaka	12
2.1.1. Kualitas Jasa.....	12
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3. Kesetiaan Pelanggan	30
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	38
2.3. Kerangka Pemikiran	48
2.4. Hipotesis	52

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	53
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	53
3.1.1 Sejarah umum perusahaan.....	53
3.2. Metode Penelitian	54
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	55
a. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	55
b. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	56
c. Skala Pengukuran.....	58
3.4. Populasi dan Sampel.....	58
3.4.1 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....	59
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	60
3.6 Uji Instrumen	61
a. Uji Validitas.....	61
b. Uji Reliabilitas.....	62
3.6.1 Uji Asumsi Dasar.....	63
a. Uji Normalitas.....	63
b. Uji Linearitas.....	63
3.6.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.....	63
a. Uji Multikolinearitas.....	63
b. Uji Heterokedastisitas.....	64
3.6.3 Uji Hipotesis.....	65
a. Uji t.....	65
b. Analisis Determinasi (R ²).....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1. Deskripsi Unit Analisis	68
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	72
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen.....	72
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	75
1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	75

2. Variabel Kepuasan Konsumen.....	77
3. Variabel Kesetiaan Konsumen.....	78
4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	79
1. Uji Normalitas.....	79
2. Uji Linieritas.....	80
3. Uji Multikolinearitas.....	81
4. Uji Heterokedastisitas.....	81
4.2.4 Analisis Regresi.....	83
1. Hipotesis	83
2. Hipotesis 2.....	86
3. Hipotesis 3.....	88
4.2.5 Implikasi Manajerial.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1. Kesimpulan.....	96
5.2. Saran.....	98
5.2.1 Saran Operasional.....	98
5.2.2 Saran Akademis.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	halaman
Tabel 1.1	Presentase Pengeluaran Konsumsi Masyarakat Indonesia rata-rata per tahun 2005-2009.....	1
Tabel 1.2	Pertumbuhan rata- rata Industri Pariwisata Bidang Penyedia Makanan dan minuman di DKI Jakarta tahun 2005-2009	3
Tabel 1.3	Usaha Pariwisata Bidang Restoran dan Bar Berdasarkan Jenis Makanan pada Bulan Februari 2010 di DKI Jakarta.....	4
Tabel 1.4	Daftar Restoran Bakso/ Bakwan Malang di DKI Jakarta tahun 2008-2009.....	6
Tabel 1.5	Daftar Cabang Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis..	7
Tabel 1.6	Penjualan Retail Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis	7
Tabel 2.1	Matriks Review penelitian terdahulu.....	47
Tabel 3.1	Tabel Konseptual dan operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.2	Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%.....	58
Tabel 4.1	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.2	Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	73
Tabel 4.3	Uji Validitas Kesetiaan Konsumen.....	73
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	77
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kesetiaan Konsumen.....	78
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas dengan Komolgrov-Smirnov.....	79
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kesetiaan Konsumen.....	80

Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Pelanggan dengan Variabel Kesetiaan Konsumen.....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedasitas untuk LnRes2 dengan LnX1 dan LnX2	82
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Hipotesis 1.....	83
Tabel 4.14 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 1.....	85
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Hipotesis 2.....	86
Tabel 4.16 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2.....	87
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	92
Tabel 4.19 Hasil Analisis Determinasi.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	halaman
Gambar 2.1	Kepuasan atau Ketidakpuasan pelanggan.....	18
Gambar 2.2	Empat tahap loyalitas.....	35
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	69
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	70
Gambar 4.5	Profil Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuisisioner
2	Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%
3	Jawaban Kuisisioner Variabel X1, X2, Y
4	Hasil Uji Perhitungan SPSS