

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3 Harga.....	20
2.1.4 Kualitas Produk.....	25
2.1.5 Daya Tanggap Sajian.....	26
2.1.6 Keramah - tamahan.....	27
2.1.7 Kenyamanan Tempat	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	37
3.1.1 Variabel Penelitian	37
3.1.1.1 Variabel Independent (Variabel Terikat).....	37
3.1.1.2 Variabel Dependent (Variabel Bebas).....	37
3.1.2 Definisi Operasional variabel	38
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1 Data Primer.....	43
3.3.2 Data Sekunder.....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Metode Analisis	44
3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	44
3.5.1.1 Uji Validitas.....	44
3.5.1.2 Uji Reabilitas.....	45

3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.2.1 Uji Multikolinearitas.....	46
3.5.2.2 Uji Normalitas.....	46
3.5.2.3 Uji Heteroskedasitas.....	47
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	48
3.5.4 Angka Indeks.....	49
3.4.4 Uji Hipotesis.....	50
3.5.5.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	51
3.5.5.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)....	51
3.5.5.3 Koefisien Determinasi.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	54
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	54
4.1.2 Kepegawaian.....	55
4.1.3 Produksi.....	55
4.1.4 Pemasaran.....	56
4.2 Gambaran Responden.....	56
4.3 Hasil Uji Data Alat Ukur.....	59
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	60
4.3.2 Hasil Uji Realibilitas.....	62
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.1 Uji Multikolinearitas.....	63
4.4.2 Uji Normalitas.....	64
4.4.3 Uji Heteroskedasitas.....	65
4.4.4 Analisis Regresi Berganda.....	67
4.4.5 Indeks Jawaban Responden.....	69
4.4.6 Uji Hipotesis.....	76
4.4.6.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	76
4.4.6.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)...	77
4.4.6.3 Koefisien Determinasi.....	79
4.5 Interpretasi Hasil.....	80
BAB V PENUTUP	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Keterbatasan	86
5.3 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91