

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRACT | vi |
| <i>ABSTRAK</i> | vii |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian | 9 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori | 13 |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.1.2 Kewajaran Harga | 15 |
| 2.1.3 Kualitas Layanan | 18 |
| 2.1.4 Kualitas Produk | 23 |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan | 27 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis | 29 |
| 2.3 Dimensionalitas Variabel | 30 |
| 2.3.1 Dimensionalitas Variabel Kewajaran Harga | 30 |

| | |
|---|----|
| 2.3.2 Dimensionalitas Variabel Kualitas Layanan | 30 |
| 2.3.3 Dimensionalitas Variabel Kualitas Produk | 31 |
| 2.3.4 Dimensionalitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 32 |
| 2.3.5 Dimensionalitas Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 34 |
| 2.4 Hipotesis | 35 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 36 |
| 3.1.1 Variabel Penelitian | 36 |
| 3.1.2 Definisi Operasional | 37 |
| 3.2 <i>Sampling</i> | 39 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 41 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 41 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 42 |
| 3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 43 |
| 3.5.2 Uji Kualitas Data | 44 |
| 3.5.2.1 Uji Reliabilitas..... | 44 |
| 3.5.2.2 Uji Validitas | 44 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik | 45 |
| 3.5.3.1 Uji Multikolinieritas | 45 |
| 3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 46 |
| 3.5.3.3 Uji Normalitas | 46 |
| 3.5.4 Uji <i>Goodness of Fit</i> | 47 |
| 3.5.4.1 Uji Koefisien Determinasi | 47 |
| 3.7.5.2 Uji Kelayakan Model (Uji F) | 47 |
| 3.7.5.3 Uji Pengaruh Kausalitas (Uji t) | 47 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 49 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat RM Angkringan Cekli | 49 |
| 4.1.2 Konsep Angkringan | 50 |

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1.3 | Daftar Menu Makanan dan Minuman | 51 |
| 4.2 | Gambaran Umum Responden | 52 |
| 4.2.1 | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| 4.2.2 | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 53 |
| 4.2.3 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 54 |
| 4.2.4 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan | 55 |
| 4.3 | Deskripsi Variabel Penelitian | 55 |
| 4.3.1 | Analisis Angka Indeks Jawaban..... | 55 |
| 4.3.1.1 | Analisis Angka Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kewajaran Harga | 57 |
| 4.3.1.2 | Analisis Angka Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan | 59 |
| 4.3.1.3 | Analisis Angka Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk | 62 |
| 4.3.1.4 | Analisis Angka Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan | 64 |
| 4.3.1.5 | Analisis Angka Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan | 65 |
| 4.4 | Analisis Data dan Pembahasan | 67 |
| 4.4.1 | Uji Validitas | 67 |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas | 69 |
| 4.4.3 | Uji Asumsi Klasik | 69 |
| 4.4.3.1 | Uji Multikolinieritas | 70 |
| 4.4.3.2 | Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| 4.4.3.3 | Uji Normalitas | 72 |
| 4.4.4 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 74 |
| 4.4.5 | Uji <i>Goodness of Fit</i> | 76 |
| 4.4.5.1 | Uji Koefisien Determinasi | 76 |
| 4.4.5.2 | Uji Kelayakan Model (Uji F) | 77 |
| 4.4.5.3 | Uji Hipotesis (Uji t) | 79 |

| | |
|---|----|
| 4.5 Interpretasi Hasil dan Pembahasan | 83 |
| 4.5.1 Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan | 83 |
| 4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.. | 83 |
| 4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .. | 84 |
| 4.5.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 84 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 85 |
| 5.2 Saran | 86 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 88 |
| 5.4 Agenda Penelitian Mendatang | 89 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 90 |
|----------------------|----|

| | |
|---------------------------|----|
| LAMPIRAN - LAMPIRAN | 93 |
|---------------------------|----|