

DAFTAR ISI

HALAMAN	
PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Pertanyaan Penelitian	21
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Manfaat Penelitian	22
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
1.7 Sistematika Penelitian	24
BAB II.....	25
2.1 Landasan Teori.....	25
2.1.1 Kualitas Layanan.....	25
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	28

2.1.3	Loyalitas Pelanggan	30
2.2	Pengembangan Hipotesis	33
2.2.1	Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	37
2.2.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.	39
2.3	Kerangka Teori.....	41
BAB III	42
3.1	Desain Penelitian.....	42
3.2	Metoda Pengumpulan Data	43
3.3	Instrumen Penelitian.....	44
3.3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.3.2	Uji Instrumen	50
3.4	Teknik Analisis Data.....	51
3.5	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6	Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	53
3.6.1	Analisis Regresi Berganda	53
3.6.2	Analisis Regresi Sederhana.....	54
3.6.3	Analisis Koefisien Determinasi (Adj. R^2)	55
3.6.4	Uji Statistik F	55
3.6.5	Uji Statistik t	56

BAB IV	57
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	57
4.2 Profil dan Karakteristik Responden	57
4.2.2 Profil Responden berdasarkan Usia	58
4.2.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	58
4.2.4 Profil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
4.2.5 Profil Responden berdasarkan Cabang Gogi Grill yang pernah dikunjungi 60	
4.2.6 Profil Responden berdasarkan Frekuensi kunjungan ke restoran Gogi Grill 60	
4.3 Uji Asusmsi Klasik	61
4.3.1 Uji Normalitas	61
4.3.2 Uji Multikolinearitas	62
4.4 Hasil Uji Instrumen	63
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	63
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.5 Analisis Statistik Deskriptif dan Uji ANOVA	64
4.5.1 Rerata Skor Variabel Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.5.2 Rerata Skor Variabel Berdasarkan Usia.....	67

4.5.3	Rerata Skor Variabel Berdasarkan Pendidikan	68
4.5.4	Rerata Skor Variabel Berdasarkan Pekerjaan	70
4.5.5	Rerata Skor Variabel Berdasarkan Cabang Gogi Grill yang pernah pelanggan kunjungi	72
4.5.6	Rerata Skor Variabel Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	74
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis	75
4.6.1	Analisis Regresi Berganda Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan 75	
4.6.2	Analisis Regresi Sederhana Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan	82
4.7	Pembahasan	85
4.7.1	Hipotesis 1. Pengaruh Ketanggapan pada Kepuasan Pelanggan	86
4.7.2	Hipotesis 2. Pengaruh Keandalan pada Kepuasan Pelanggan	87
4.7.3	Hipotesis 3. Pengaruh Empati pada Kepuasan Pelanggan	88
4.7.4	Hipotesis 4. Pengaruh Jaminan pada Kepuasan Pelanggan	89
4.7.5	Hipotesis 5. Pengaruh Bukti Fisik pada Kepuasan Pelanggan	90
4.7.6	Hipotesis 6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan .	92
BAB V	94
5.1	Simpulan	94

5.2	Keterbatasan Penelitian	96
5.3	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Restoran Barbeku Bernuansa Korea di Yogyakarta	16
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5 Profil Responden berdasarkan Cabang Gogi Grill yang pernah dikunjungi	60
Tabel 4.6 Profil Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan	60
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif	65
Tabel 4.10 Rerata Skor Variabel berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.11 Rerata Skor Variabel berdasarkan Usia	67
Tabel 4.12 Rerata Skor Variabel berdasarkan Pendidikan.....	68
Tabel 4.12 Lanjutan	69
Tabel 4.13 Rerata Skor Variabel berdasarkan Pekerjaan.....	71

Tabel 4.14 Rerata Skor Variabel berdasarkan Cabang Gogi Grill yang pernah dikunjungi	72
Tabel 4.14 Lanjutan	73
Tabel 4.15 Rerata Skor Variabel berdasarkan Frekuensi Kunjungan	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.17 Hasil Uji F Statistik.....	77
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Berganda	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.21 Hasil Uji F Statistik.....	83
Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Sederhana	84
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SERVQUAL Model	26
Gambar 2.2 <i>Satisfaction Formula</i>	29
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	41
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.2 Hasil Regresi	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	98
LAMPIRAN 2 Hasil Uji Statistik	106