UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Toko Daging Bu Pur
Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19**
Dika Widia Putra, Prof. Ir. Budi Guntoro, S.Pt., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. ; Prof. Dr. Ir. Rini Widiati, MS., IPU.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
INTISARI ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
LAMPIRAN ..... **xi**
PENDAHULUAN **1**
Latar Belakang 1
Tujuan Penelitian 7
Manfaat Penelitian 7
TINJAUAN PUSTAKA **8**
Pandemi COVID-19 8
Kualitas Pelayanan 9
Kepuasan Konsumen 11
Loyalitas Konsumen 13
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS **16**
Landasan Teori 16
Model penelitian 19
Hipotesis 19
MATERI DAN METODE **20**
Materi 20
Metode 23
HASIL DAN PEMBAHASAN **32**
Karakteristik Responden 32
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Daging Bu Pur 43
Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen 47
Toko Daging Bu Pur 47
KESIMPULAN DAN SARAN **51**
Kesimpulan 51
Saran 51
RINGKASAN **52**
DAFTAR PUSTAKA **56**
LAMPIRAN **60**

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Toko Daging Bu Pur Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19
Dika Widia Putra, Prof. Ir. Budi Guntoro, S.Pt., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. ; Prof. Dr. Ir. Rini Widiati, MS., IPU.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Butir – butir pernyataan atribut bukti fisik 21
Tabel 2. Butir – butir pernyataan atribut keandalan 21
Tabel 3. Butir – butir pernyataan atribut daya tanggap 21
Tabel 4. Butir – butir pernyataan atribut jaminan 22
Tabel 5. Butir – butir pernyataan atribut empati 22
Tabel 6. Butir – butir pernyataan variabel kepuasan konsumen 22
Tabel 7. Butir – butir pernyataan variabel loyalitas konsumen 23
Tabel 8. KMO and Bartlett's Test 25
Tabel 9. Hasil Uji Validitas 26
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas 27
Tabel 11. Hasil interpretasi interval data (rata – rata skor) 28
Tabel 12. Interpretasi nilai R^2 31
Tabel 13. Karakteristik demografi responden Toko Daging Bu Pur (n=70) 32
Tabel 14. Penilaian responden terhadap atribut bukti fisik (n=70) 33
Tabel 15. Penilaian responden terhadap atribut keandalan (n=70) 35
Tabel 16. Penilaian responden terhadap atribut daya tanggap (n=70) 36
Tabel 17. Penilaian responden terhadap atribut jaminan (n=70) 37
Tabel 18. Penilaian responden terhadap atribut empati (n=70) 38
Tabel 19. Penilaian responden terhadap variabel kepuasan konsumen (n=70) 40
Tabel 20. Penilaian responden terhadap variabel loyalitas konsumen (n=70) 41
Tabel 21. Analisis regresi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko Daging Bu Pur 43
Tabel 22. Analisis regresi pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Toko Daging Bu Pur 47

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Toko Daging Bu Pur
Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19**
Dika Widia Putra, Prof. Ir. Budi Guntoro, S.Pt., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. ; Prof. Dr. Ir. Rini Widiati, MS., IPU.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model penelitian 19

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Toko Daging Bu Pur
Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19**
Dika Widia Putra, Prof. Ir. Budi Guntoro, S.Pt., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. ; Prof. Dr. Ir. Rini Widiati, MS., IPU.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....60
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas 63
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas 64
Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi.....64
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian 66