

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen terhadap kinerja keuangan pada Rumah Makan “Cibiuk” di Bandung. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen terhadap kinerja keuangan dan apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen terhadap kinerja keuangan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey* dengan jumlah sampel responden dalam penelitian ini sebesar 90 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil pengujian regresi linier yang dilakukan maka diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Rumah Makan “Cibiuk”. Hal ini berdasarkan nilai p sebesar 0,047 yang menunjukkan bahwa $p < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Hasil pengujian linear yang dilakukan untuk Loyalitas Konsumen diketahui bahwa Loyalitas Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Rumah Makan “Cibiuk”. Hal ini berdasarkan nilai p sebesar 0,048 yang menunjukkan bahwa $p < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Loyalitas Konsumen (X_2) secara bersama-sama terhadap Kinerja Keuangan Rumah Makan “Cibiuk” (Y) diperoleh sebesar 0,891. Berarti 89,1% variasi Kinerja Keuangan Rumah Makan “Cibiuk” dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen. Sedangkan pengaruh faktor lainnya diluar kedua variabel yang diamati sebesar 11,9%.

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	

2.1.1 Kualitas Pelayanan.....

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

2.1.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

2.1.2 Kepuasan Konsumen

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan

2.1.2.2 Pengukuran Kepuasan

2.1.2.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen

2.1.3 Loyalitas Konsumen

2.1.3.1 Keuntungan Dari Loyalitas Konsumen

2.1.3.2 Karakteristik Dari Loyalitas Konsumen

2.1.3.3 Tahap Pembentukan Loyalitas Konsumen

2.1.3.4 Penggolongan Loyalitas Konsumen

2.1.4 Perilaku Konsumen

2.1.4.1 Pengertian Perilaku Konsumen

2.1.4.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen

2.1.5 Kinerja Keuangan

2.1.5.1 Pengertian Kinerja Keuangan

2.1.5.2 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

2.2 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.2.2 Sumber Data

3.2.3 Prosedur Pengumpulan Data

3.2.4 Metode Penarikan Sampel

3.2.5 Prosedur Pengumpulan Data

3.2.6 Prosedur Pengujian Instrumen

3.2.6.1 Uji Validitas

3.2.6.2 Uji reliabilitas

3.2.6.3 Regresi Linear

3.2.6.4 Penetapan Hipotesis

BAB IV SEJARAH PERUSAHAAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Sejarah Perusahaan

4.1.1 Kualitas Pelayanan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Data Responden

4.2.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

4.2.1.2 Responden Menurut Usia

4.2.1.3 Responden Menurut Pendidikan

4.2.2 Analisis Pengujian Instrumen

4.2.2.1 Uji Reliabilitas

4.2.2.2 Uji Validitas

4.2.3 Pengujian Hipotesis

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR TABEL

Tabel 1	47
Tabel 2	48
Tabel 3	57
Tabel 4	60
Tabel 5	61
Tabel 6	62
Tabel 7	63
Tabel 8	64
Tabel 9	66
Tabel 10	67
Tabel 11	68
Tabel 12	69
Tabel 13	70
Tabel 14	71
Tabel 15	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	16
Gambar 2.....	20