

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Kegunaan dan Maksud Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.1 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Budaya Kualitas.....	16
2.2 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.1 Elemen-Element Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.2 Ciri-ciri Pelanggan yang Loyal.....	31
2.3 Kerangka Berpikir.....	33
2.4 Teori Penunjang.....	34
2.4.1 Pengertian Service.....	34
2.4.2 Karakteristik Jasa.....	35
2.5 Proposal Penelitian.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Profil Perusahaan.....	40
3.2 Desain Penelitian.....	40
3.3 Jenis Penelitian-----Penelitian Lapangan.....	41
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.5 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	47
3.9 Alat Statistik.....	49
3.9.1 Definisi Pengaruh.....	49
3.9.2 Analisis Korelasi Product Moment Pearson.....	49
3.9.3 Uji t.....	53
3.9.4 Koefisien Determinasi.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.1 Hasil Uji Korelasi Pearson dengan Product Moment.....	57
4.1.2 Hasil Uji t.....	58
4.1.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60
4.2 Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. Karakteristik Kualitas Jasa Rumah Makan.....	20
Tabel 4. Sasaran dan manfaat layanan prima.....	27
Tabel 3.8.1 Bobot penilaian (Variabel X) Berdasarkan Skala Penilaian Differential.....	48
Tabel 3.8.2 Bobot penilaian (Variabel Y).....	48
Tabel 3.9.2 Tingkat Keerataan Hubungan Korelasi.....	52
Tabel 4.1.1 Correlations.....	57
Tabel 4.1.2 Coefficients.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Kualitas Jasa Layanan Rumah Makan.....	21
Gambar 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34