

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	11
1.4.2 Kegunaan Akademis	12
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	12

BABII KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1	Kajian Pustaka	14
2.1.1	Kualitas pelayanan	14
2.1.1.1	Definisi Kualitas pelayanan.....	14
2.1.1.2	Mengelola kualitas pelayanan	15
2.1.1.3	Dimensi kualitas pelayanan	17
2.1.2	Harga	18
2.1.2.1	Definisi harga	18
2.1.2.2	strategi penetapan harag	20
2.1.2.3	faktor - faktor yang mempengaruhi harga.....	20
2.1.2.4	dimensi harga	22
2.1.3	Loyalitas Pelanggan	22
2.1.3.1	loyalitas pelanggan	22
2.1.3.2	tahapan loyalitas	23
2.1.3.3	Karakteristik Loyalitas	24
2.1.3.4	faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas Loyalitas	25
2.1.3.5	dimensi loyalitas pelanggan	27
2.1.4	PenelitianTerdahulu	27
2.2	Kerangka Pemikiran.....	31
2.2.1	Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas pelanggan.....	32
2.2.2	Keterkaitan harga dengan loyalitas	33
2.2.3	Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Harga Dan Loyalitas.....	33

2.3 Hipotesis	36
---------------------	----

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.2.1 Desain Penelitian	39
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	41
3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data	45
3.2.3.1 Sumber Data	45
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data	46
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.4.1 Uji Validitas	50
3.2.4.2 Uji Reliabilitas	53
3.2.4.3 Uji MSI (data ordinal keinterval)	55
3.2.5 Rancangan Analisis dan Perancangan Hipotesis	56
3.2.5.1 Rancangan Analisis	56
3.2.5.1.1 Analisis deskriptif dan kualitatif	56
3.2.5.1.2 IPA (<i>importance performance analysis</i>)	58
3.2.5.1.3 Analisis verifikatif	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	70
4.1.1 Sejarah Perusahaan	70
4.1.2 Struktur Organisasi	71

4.1.3	Deskripsi Tugas	71
4.2	Karakteristik Responden	75
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	77
4.2.4	Karakteristikresponden Berdasarkan Pendapatan	77
4.3	Analisisdeskriptif	78
4.3.1	Analisis Deskriptif Variable Kualitas Pelayanan	79
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Harga	89
4.3.3	Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan Café Dekatsu	94
4.4	Analisis Ipa (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	100
4.4.1	Kinerja Kualitas Pelayanan	103
4.4.2	Harapan Kualitas Pelayanan.....	106
4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Dekatsu	109
4.5.1	Persamaan Regresi Linier Berganda	110
4.5.2	Uji Asumsi Klasik	112
4.5.2.1	uji Normalitas	112
4.5.2.2	uji Multikolonierisasi	113
4.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas	114
4.5.3	Analisis Korelasi	116
4.5.4	Koefesien Determinasi	118

4.5.5 Pengujian Hipotesis.....	120
4.5.5.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	120
4.5.5.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)	122

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran	127

DAFTAR PUSTAKA131

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP