

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir	ii
Halaman Persetujuan Dosen pembimbing	iii
Halaman Persetujuan Tim Penguji	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Executive Sumarry	viii
Abstrak	xvi
Daftar Isi	xviii
Daftar Gambar	xxii
Daftar Tabel	xxiii
Daftar Lampiran	xiv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	4
Bab II LandasanTeori	6
2.1 Teori Jasa	6
2.1.1 Teori <i>Service Restaurant</i>	7

2.1.2 Teori <i>Sequence Of Service</i>	8
2.1.3 Teori Dimensi Pengukuran <i>Service</i>	22
2.2 Produk	23
2.2.1 Kualitas Makanan	24
2.3 Teori Loyalitas Pelanggan	26
2.4 Hubungan Antar Konsep	28
2.4.1 Penelitian Terdahulu	28
2.4.2 Hubungan Antara Kualitas <i>Service</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.4.3 Hubungan Antara Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pengunjung	29
2.5 Kerangka Pemikiran	30
2.6 Hipotesa Sementara	31
Bab III Metodologi Penelitian	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Gambaran Populasi Dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Jenis Dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	34
3.5 Metode Dan Prosedur Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Validitas	40

3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.3 Analisa Deskriptif	41
3.6.4 Analisa Regresi Ganda	41
3.6.5 Uji T	42
3.6.6 Uji F	42
3.6.7 Uji Asumsi Klasik	42
3.6.7.1 Multikolinieritas	43
3.6.7.2 Autokorelasi	43
3.6.7.3 Heteroskedastisitas	43
Bab IV Analisa Dan Pembahasan	44
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.3 Analisa Deskriptif	47
4.3.1 Deskripsi Profil Responden	47
4.3.2 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bebas Dan Variabel Terikat	52
4.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1 Multikolinieritas	56
4.4.2 Uji Asumsi Autokorelasi	57
4.4.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas	58
4.5 Uji Analisis Regresi Ganda	59

4.5.1 Koefisien Determinasi	60
4.6 Uji F	61
4.7 Uji T	62
4.8 Pembahasan	63
Bab V Kesimpulan Dan Saran	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
Daftar Pustaka	68

