

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN JEPANG YANG BEROPERASI DI KOTA BANDUNG	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.5 Batasan Masalah	13
1.6 Tujuan Penelitian	13
1.7 Manfaat Penelitian	14
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.1 Manajemen Operasi	17
2.1.2 Sepuluh Keputusan Strategi Manajemen Operasional	17
2.1.3 Manajemen Kualitas	19
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	21
2.1.6 <i>Service Quality</i>	21
2.1.7 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis Penelitian	36

2.3.1	Hipotesis <i>Building</i>	37
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.1.1	Berdasarkan Metode	41
3.1.2	Berdasarkan Tujuan	41
3.1.3	Berdasarkan Strategi Penelitian	42
3.1.4	Berdasarkan Unit Analisis	42
3.1.5	Berdasarkan Keterlibatan Penelitian.....	42
3.1.6	Berdasarkan Latar Penelitian	42
3.1.7	Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	43
3.2	Operasional Variabel.....	43
3.2.1	Variabel dan Sub Variabel	43
3.2.2	Skala Pengukuran.....	47
3.3	Tahap Penelitian.....	47
3.4	Populasi dan Sampel	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Teknik <i>Sampling</i>	51
3.4.3	Sampel.....	52
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	53
3.5.1	Pengumpulan Data	53
3.5.2	Sumber Data.....	54
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.6.1	Uji Validitas	54
3.6.2	Uji Reliabilitas	57
3.7	Teknik Analisis Data.....	58
3.7.1	Analisis Statistika Deskriptif	58
3.7.2	Uji Normalitas.....	60
3.7.3	Analisis Multivariat.....	61
3.7.4	<i>Partial Least Squares</i>	62
3.7.5	Evaluasi Model Pengukuran	63
3.7.6	Evaluasi Model Struktural	64
3.7.7	Uji Hipotesis	66
3.7.8	<i>Importance Performance Analysis (IPMA)</i>	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		69

4.1	Karakteristik Responden	69
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	71
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Makanan per Bulan	72
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Restoran Jepang yang Pernah Dikunjungi	73
4.2	Hasil Penelitian	74
4.2.1	Analisi Deskriptif	74
4.2.2	Uji Normalitas	83
4.2.3	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	86
4.2.4	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	96
4.2.5	Uji Hipotesis	104
4.2.6	Hasil IPMA	109
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	112
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	112
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	115
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	118
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		123
5.1	Kesimpulan	123
5.2	Saran	124
5.2.1	Saran Praktis	124
5.2.2	Saran Teoritis	126
DAFTAR PUSTAKA		127
LAMPIRAN		137