

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	7
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2. Jadwal Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	8
2.1.2. Harga.....	9

2.1.3. Cita Rasa	12
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5. Pendapatan Pelanggan.....	17
2.1.6. Loyalitas Pelanggan	19
2.1.7. Penelitian Terdahulu	22
2.2. Kerangka Pemikiran.....	28
2.2.1. Hubungan Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.2. Hubungan Cita Rasa dengan Loyalitas Pelanggan	29
2.2.3. Hubungan Kualitas Pelayana dengan Loyalitas Pelanggan	29
2.2.4. Hubungan Pendapatan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3. Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Objek Penelitian.....	32
3.2. Metode Penelitian.....	32
3.2.1. Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	34
3.3. Model Penelitian	36
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian	37
3.4.1. Instrumen Penelitian	37
3.4.2. Nilai Jenjang Interval	38
3.5. Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.5.2. <i>Method Succesive Interval</i>	41
3.5.3. Analisis Regresi Berganda	42
3.5.4. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.5. Uji Hipotesis.....	46
3.5.6. Koefisien Determinasi (R ²).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Karakteristik Responden	49

4.1.2. Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.1.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.1.2.2. Nilai Jenjang Interval (NJI)	55
4.1.2.3. Method Successive Interval (MSI)	76
4.1.2.4. Analisis Regresi Berganda	77
4.1.2.5. Uji Asumsi Klasik.....	78
4.1.2.6. Uji Hipotesis	79
4.1.2.7. Koefisien Determinasi R2	80
4.2. Pembahasan	80
4.2.1. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya	80
4.2.2. Pengaruh Cita Rasa terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya	81
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya.....	82
4.2.4. Pengaruh Pendapatan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya	82
4.2.5. Pengaruh Harga, Cita Rasa, Kualitas Pelayanan dan Pendapatan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Simpulan.....	85
5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	