

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
II . KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	6
A. Tinjauan Pustaka .....	6
1. Kualitas Pelayanan.....	6
2. Kepuasan Konsumen .....	10
3. Loyalitas Konsumen .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Pemikiran .....	20
D. Hipotesis .....	23
III. METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode Pengambilan Sampel .....	24
1. Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
2. Metode Penentuan Responden.....	25
B. Teknik Pengumpulan Data .....	26
C. Asumsi dan Pembatasan Masalah.....	27
1. Asumsi .....	27
2. Pembatasan Masalah.....	28
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
E. Teknik Analisis .....	30
IV. GAMBARAN UMUM .....	33
A. Kondisi Geografis.....	33
B. Kependudukan .....	33
C. Industri .....	34
D. Tingkat Konsumsi .....	35
E. Kuliner di DIY .....	36
F. Sejarah Sentra Gudeg Wijilan .....	37

V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Karakteristik Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan.....	42
B. Kualitas Pelayanan di Sentra Gudeg Wijilan.....	46
1. Indikator Bukti Fisik.....	46
2. Indikator Keandalan Karyawan di Sentra Gudeg Wijilan.....	46
3. Indikator Daya Tanggap.....	48
4. Indikator Jaminan.....	49
5. Indikator Empati.....	50
6. Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
C. Kepuasan Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan.....	53
1. Indikator Mutu Produk.....	53
2. Indikator Harga.....	55
3. Indikator Faktor Emosi.....	55
4. Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
D. Loyalitas Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan.....	58
1. Indikator Mengatakan Hal Positif.....	58
2. Indikator Rekomendasi.....	59
3. Indikator Pembelian Ulang.....	59
4. Indikator Kebal Terhadap Tarikan.....	60
5. Variabel Loyalitas Konsumen.....	61
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan.....	62
1. Uji F.....	63
2. Uji t.....	63
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
VI. KESIMPULAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Penentuan Responden .....	26
Tabel 4. 1. Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin di DIY tahun 201.....	34
Tabel 4. 2. Jumlah pengunjung masing masing warung makan .....	41
Tabel 5. 1. Usia Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan.....	42
Tabel 5. 2. Jenis Kelamin Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan.....	43
Tabel 5. 3. Pekerjaan konsumen di Sentra Gudeg Wijilan .....	43
Tabel 5. 4. Asal daerah konsumen di Sentra Gudeg Wijilan .....	44
Tabel 5. 5. Frekuensi pembelian di Sentra Gudeg Wijilan .....	45
Tabel 5. 6. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Bukti Fisik	46
Tabel 5. 7. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Keandalan	47
Tabel 5. 8. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Daya Tanggap.....	48
Tabel 5. 9. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Jaminan....	49
Tabel 5. 10. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Empati....	50
Tabel 5. 11. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 5. 12. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Indikator Mutu Produk .....	54
Tabel 5. 13. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Indikator Harga..	55
Tabel 5. 14. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Indikator Faktor Emosi .....	56
Tabel 5. 15. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 5. 16. Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator Mengatakan Hal Positif.....	58
Tabel 5. 17. Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator Rekomendasi .....	59

Tabel 5. 18 Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator pembelian ulang .....	59
Tabel 5. 19 Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator Kebal terhadap tarikan .....	60
Tabel 5. 20. Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen.....	61
Tabel 5. 21. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	62

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	23
--------------------------------------	----

### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	76