



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENYET KUAH PADA RUMAH MAKAN TIMOHO
KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama: Nuryan Dimas Maulana

NIM : 14020213120050

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Nuryan Dimas Maulana
NIM : 14020213120050
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Pada Rumah Makan Timoho Kecamatan
Tembalang Kota Semarang**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, September 2017

Pembuat Pernyataan,

Nuryan Dimas Maulana

NIM. 14020213120050

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Pada Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang
Nama Penyusun : Nuryan Dimas Maulana
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dekan Semarang, September 2017
Wakil Dekan Bidang Akademis

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 19510510.198902.1.002

Dosen Pembimbing:

1. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt (.....)

Dosen Penguji:

1. Drs. Agus Hermani DS, M.M (.....)

2. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, M.S (.....)

3. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si, Akt (.....)

MOTTO

Lakukanlah kebaikan sekecil apapun dengan ikhlas karena kita tidak akan pernah tahu kebaikan apa yang akan memasukkan kita ke surga nanti.

Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan (QS. Al-Insyirah (94): 5-6)

Tetaplah bersabar dan bersyukur terhadap apapun yang Allah tetapkan kepadamu, karena tidak ada keputusan paling baik, sebaik kehendak Allah.

Tetaplah istiqomah dalam berbuat baik sekecil dan semudah apapun, karena kontinuitas dalam kebaikan akan menimbulkan kedisiplinan, semakin disiplin akan menjadi kebiasaan, semakin terbiasa akan menjadi budaya dalam keistiqomahan.

Pergunakanlah sebaik mungkin masa luangmu sebelum datang masa sempitmu, masa sehatmu sebelum masa sakitmu, masa mudamu sebelum masa tuamu, serta masa hidupmu sebelum datang kematianmu.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya, Ayah Arief Setiabudi, Mamah Masithotul Munawaroh, Keluarga mbah Ashadi dan mbah Abbas telah memberikan berbagai dukungan baik doa dan menjadi penyemangat agar segera menyelesaikan skripsi dan mendukung berbagai cita-cita saya

Kakak saya terheboh Aulia Surya Gemilang, adik-adik saya Yusril Ikhlas Baruna yang pandai masak, Dude Rizal Ismail yang tak mau mengalah sama adik kecilnya, Anita Benning yang lucu dan menggemaskan, kalian telah mendukung saya dan memberi semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.

Dosen pembimbing saya bu Dina Lestari Purbawati, SE, M.Si, Akt yang selalu sabar menunggu dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi. Serta berkenan saling menegerti tentang kesibukan saya di organisasi kampus, dan menjalankan wirausaha, serta berbagai usaha-usaha saya dalam menggapai cita-cita saya untuk melanjutkan kuliah S2 di Jepang

Teman-teman HIMAMTAS dan keluarga MTA cabang Kecamatan Tembalang yang selalu seru untuk saling menjaga keistiqomahan dalam mengkaji qur'an dan hadis, hingga bisa saling bersilaturahmi sampai sekarang.

Teman-teman Insan Authority 813 yang masih saling suka membawa masa-masa SMA yang seru dan menyenangkan dalam jihad fii sabilillah.

Teman-teman seperjuangan yang kenal saat masa pertama kuliah Aswan AN, Moch Isnain Damasta S, Bioma Zhahir, dan Tifana Ridho NS, serta Ardhi Wahyu, luthfi Inayah dan Vicki Anggraeni yang telah membantu saya dalam berjuang menyelesaikan skripsi. teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2013 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Teman-teman PKM GT Mebi Nashruddin dan Rizqi Ulfa Nurlaili, PKM GT Friendfice, Rio Sriwisnu S, Maria Ursulla, Fernanda Florencia P, PKM GT Tamasia Semarang, PKM P Mekanising, yang bersama-sama berjunag menyelesaikan proposal hingga larut malam

Teman-teman Indonesia Marketing Association (IMA Undip)2014/2015-2015/2016, yang berjuang bersama dalam memberikan edukasi pada internal maupun eksternal mengenai berbagai ilmu pemasaran

Teman-teman Paguyuban Beasiswa Karya Salemba Empat Undip, KSE UGM, ITS, Unair, UB dan KSE Nusantara yang selama dua periode di KSE mengajari saya berbagai soft skill pelatihan kepemimpinan, pengabdian masyarakat dan kewirausahaan.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Pada Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang

Rumah Makan Timoho adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kuliner dengan berbagai menu penyet kuah yang bervariasi. Tapi dalam kenyataannya tidak semua konsumen loyal dalam memilih Rumah Makan Timoho sebagai pilihan utama. Jumlah penjualan menu penyet kuah juga belum bisa mencapai target. Faktor kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan diduga mempunyai pengaruh yang erat terhadap tingkat loyalitas pelanggan yang ada di Rumah Makan Timoho.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang diberikan oleh kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan penyet kuah Rumah Makan Timoho. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penjelasan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik pengambilan sampel pertimbangan tertentu. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran likert. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien korelasi, uji regresi, koefisien determinasi, signifikansi uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tiga variabel telah diuji secara bertahap maupun bersama-sama menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai variabel (X_1), t hitung (3,811) > t tabel (1,660), (X_2) t hitung (3,607) > t tabel (1,660), (X_3) t hitung (2,777) > t tabel (1,660). Secara signifikan, ketiga variabel tersebut berpengaruh positif ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar (7,971) lebih besar dari F tabel sebesar (2,70).

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan berkaitan dengan kualitas produk, yaitu menambah variasi menu, memberikan porsi sedang, serta menjaga kebersihan produk. Berkaitan dengan harga, yaitu menjaga kenaikan harga agar tetap murah bagi konsumen, serta berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu menambah jumlah daftar menu dan harga penyet kuah dalam bentuk brosur, serta menambah atau melengkapi fasilitas pokok yang ada.

Kata Kunci : Pemasaran, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The Influence of Product Quality, Price, and Service Quality Concerning Customer Loyalty of Penyet Kuah at Timoho Food Court, Tembalang Semarang City

Timoho Food Court is a company engaged in the field of culinary services with a variety of varieties menu of penyet. But in reality not all consumers are loyal in choosing Timoho Food Court as the main choice. Number of sales on penyet kuah menu also can not reach the target. Factors of product quality, price, and quality of service allegedly have a close influence on the level of customer loyalty in Timoho Food Court.

This study aims to find out how the effect given by product quality (X_1), price (X_2), and service quality (X_3) to customer loyalty penyet kuah Timoho Food Court. The type of research used is the type of explanation. The sample number is 100 respondents using purposive sampling technique. Data collection using questionnaire with Likert measurement scale. Data analysis method used is test of validity and reliability, correlation coefficient, regression test, coefficient of determination, significance of t test and F test.

Based on the results of the study, three variables have been tested in stages and together show a positive and significant influence on customer loyalty. The value of the variable (X_1), t count (3.811) > t table (1.660), (X_2) t count (3.607) > t table (1.660), (X_3) t count (2.777) > t table (1.660). Significantly, the three variables are influential porsitif indicated by the value of F count of (7.971) greater than F table of (2.70).

Suggestions that can be given to improve customer loyalty related to product quality, which is to add the menu variation, provide moderate portion, and maintain product hygiene. Related to the price, which is to keep the price increase to remain affordable for the consumer, as well as related to the quality of service that is to increase the number of menu list and the price of penyet kuah in the form of brochures, and add or complement the existing basic facilities.

Keywords: *Marketing, Product Quality, Price, Service Quality, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Pada Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang”** ini tidak mungkin dapat selesai tanpa doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- Bapak Dr. Sunarto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
- Ibu Bulan Prabawani, S.Sos, M.M, Ph.D., selaku Ketua Departemen Adminitrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang
- Ibu Dr. Dra. Ari Pradhanawati, M.S, selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang telah berkenan memberi arahan kepada penulis selama masa studi penulis, dan meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini
- Ibu Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si. Akt., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini
- Drs. Agus Hermani DS, M.M., selaku Dosen Penguji yang telah berkenan membantu penulis dan meluangkan waktu untuk menguji dalam penyelesaian skripsi ini

- Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
- Bapak Nuryanto dan Ibu Santi selaku *Owner* Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Semarang yang telah memberikan izin dan arahan selama melakukan penelitian, sekaligus mentor yang telah membimbing penyusunan skripsi ini.
- Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
- Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama

Semarang, September 2017

Nuryan Dimas Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
1.5. Kerangka Teori.....	14
1.5.1. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	15
1.5.2. Pemasaran	19
1.5.3. Perilaku Konsumen.....	19
1.5.4. Loyalitas Pelanggan.....	21
1.5.5. Kualitas Produk.....	28
1.5.6. Harga.....	31
1.5.7. Kualitas Pelayanan.....	32
1.6. Hubungan Antar Variabel.....	37
1.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
1.9. Definisi Konseptual dan Operasional.....	42
1.9.1 Definisi Konseptual	42
1.9.2. Definisi Operasional	43

1.10. Metodologi Penelitian	46
1.10.1 Jenis Penelitian	46
1.10.2 Penentuan Populasi dan Sampel	47
1.10.3 Jenis dan Sumber Data.....	49
1.10.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.10.5 Teknik Pengolahan Data.....	53
1.10.6 Teknik Pengukuran Skala	55
1.11. Teknik Analisis Data	56
1.11.1. Uji Validitas.....	56
1.11.2. Uji Reliabilitas	57
1.11.3. Analisis Kualitatif dan Kuantitatif	58
1.11.4. Uji Asumsi Klasik.....	59
1.11.5. Analisis Korelasi dan Regresi.....	62
1.11.6. Uji Hipotesis	64
BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH MAKAN TIMOHO KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG DAN IDENTIFIKASI RESPONDEN	69
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalag69	
2.1.1. Visi dan Misi Perusahaan	70
2.1.2. Struktur Organisasi	71
2.1.4. Wilayah Pemasaran.....	73
2.1.5. Lokasi dan Waktu Operasional Perusahaan.....	74
2.1.6. Logo Perusahaan.....	74
2.2. Identitas Responden	75
2.2.1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	76
2.2.2. Identitas Responden Menurut Umur.....	76
2.2.3. Identitas Responden Menurut Status Pendidikan Terakhir	77
2.2.4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan	78
2.2.5. Identitas Responden Menurut Tingkat Penghasilan atau Uang Saku per Bulan.....	78
2.2.6. Identitas Responden Menurut Sumber Informasi Penyet Kuah Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang	79

2.2.7. Identitas Responden Menurut Tingkat Frekuensi Pembelian Penyet Kuah pada Rumah Makan Timoho Kecamatan tembalang Kota Semarang . 80

BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENYET KUAH PADA RUMAH MAKAN TIMOHO KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG82

3.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	84
3.1.1. Uji Validitas.....	84
3.1.2. Uji Reliabilitas.....	90
3.2. Analisis dan Inteprestasi Hasil Penelitian.....	91
3.2.1. Persepsi Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk.....	91
3.2.2. Persepsi Responden Mengenai Variabel Harga.....	102
3.2.3. Persepsi Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	110
3.2.4. Persepsi Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	122
3.3. Uji Asumsi Klasik.....	133
3.3.1. Uji Normalitas.....	133
3.3.2. Uji Multikolinieritas.....	135
3.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	136
3.3.4. Uji Autokorelasi.....	137
3.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang.....	138
3.4.1. Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang.....	139
3.4.2. Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	140
3.4.3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	141
3.4.4. Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	143
3.5. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	144
3.5.1. Koefisien Korelasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	144

3.5.2. Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	145
3.5.3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	146
3.5.4. Koefisien Determinasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	148
3.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Penyet Kuah	149
3.6.1. Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	149
3.6.2. Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah	150
3.6.3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	152
3.6.4. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	154
3.7. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	154
3.7.1. Koefisien Korelasi Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	155
3.7.2. Regresi Linear Berganda Variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah	156
3.7.3. Uji Signifikansi (Uji F) Variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	158
3.7.4. Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	161
3.8. Pembahasan	163
BAB IV PENUTUP	169
4.1. Kesimpulan.....	169
4.2. Saran.....	173
DAFTAR PUSTAKA	175

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Persebaran Rumah Makan Penyet Kawasan Kecamatan Tembalang di Sekitar Kampus Universitas Diponegoro.....	2
Tabel 1.2. Realisasi Tingkat Penjualan Menu Penyet Kuah Per Hari Berdasarkan Porsi Penyet Kuah.....	10
Tabel 1.3. Tingkat Keramaian Pelanggan dan Tingkat Penjualan Berdasarkan Jumlah Pelanggan	10
Tabel 1.4. Kriteria UMKM	18
Tabel 1.5. Empat Jenis Loyalitas	26
Tabel 1.6. Jumlah Pelanggan Penyet Kuah Rumah Makan Timoho	48
Tabel 1.7. Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif dan Negatif	55
Tabel 1.8. Tingkat Keandalan	57
Tabel 1.9. Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	61
Tabel 1.10. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	62
Tabel 2.1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	76
Tabel 2.2. Responden Berdasarkan Umur.....	76
Tabel 2.3. Identitas Responden Menurut Status Pendidikan Terakhir.....	77
Tabel 2.4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan.....	78
Tabel 2.5. Identitas Responden Menurut Tingkat Penghasilan atau Uang Saku per Bulan.....	79
Tabel 2.6. Identitas Responden Menurut Sumber Informasi Penyet Kuah Rumah Makan Timoho.....	80
Tabel 2.7. Identitas Responden Menurut Frekuensi Pembelian Penyet Kuah	81
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	86
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Harga.....	87
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	89
Tabel 3.5. Rekapitulasi Hasil Realibilitas	91
Tabel 3.6. Persepsi Responden Mengenai Banyaknya / Jumlah Menu Penyet Kuah yang Tersedia di Rumah Makan Timoho.....	92

Tabel 3.7.Persepsi Responden Mengenai Porsi Produk Penyet Kuah Pada Rumah Makan Timoho.....	93
Tabel 3.8.Persepsi Responden Mengenai Rasa Enak Produk Penyet Kuah	94
Tabel 3.9.Persepsi Responden Mengenai Mobil Penyet Kuah Memiliki Kesan Modern.....	95
Tabel 3.10.Persepsi Responden Mengenai Rasa Nyaman	96
Tabel 3.11.Kategorisasi Variabel Kualitas Produk	99
Tabel 3.12.Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk .	100
Tabel 3.13.Persepsi Responden Mengenai Harga dari Berbagai Menu Produk Penyet Kuah	102
Tabel 3.14.Persepsi Responden Mengenai Keseuaian Harga Produk Penyet Kuah dengan Tingkat Daya Beli Konsumen	103
Tabel 3.15.Persepsi Responden Mengenai Perbandingan Harga Penyet Kuah Rumah Makan Timoho dengan Penyet Rumah Makan Lain.....	105
Tabel 3.16.Kategorisasi Variabel Harga	107
Tabel 3.17.Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Harga	109
Tabel 3.18.Persepsi Responden Mengenai Kecepatan Karyawan dalam Pembuatan hingga Penyajian Penyet Kuah pada Konsumen	110
Tabel 3.19.Persepsi Responden Mengenai Keramahan Pelayanan Oleh Karyawan Rumah Makan Timoho	112
Tabel 3.20.Persepsi Responden Mengenai Ketersediaan Brosur Produk dan Daftar Harga Penyet Kuah	113
Tabel 3.21.Persepsi Responden Mengenai Suasana yang nyaman pada Rumah Makan Timoho.....	114
Tabel 3.22.Persepsi Responden Mengenai Tingkat Kebersihan Rumah Makan Timoho.....	115
Tabel 3.23.Persepsi Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas yang Tersedia di Rumah Makan Timoho	116
Tabel 3.24.Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	119
Tabel 3.25.Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	120

Tabel 3.26.	Persepsi Responden Mengenai Pembelian Secara Berulang pada Berbagai Produk Penyet Kuah Di Rumah Makan Timoho.....	123
Tabel 3.27.	Persepsi Responden Mengenai Kesiediaan Pelanggan Menjadikan Rumah Makan Timoho Sebagai Pilihan Utama Setiap Makan Malam	125
Tabel 3.28.	Persepsi Responden Mengenai Kesiediaan Pelanggan untuk Merekomendasikan Penyet Kuah Kepada Orang Lain	126
Tabel 3.29.	Persepsi Responden Mengenai Kesiediaan Pelanggan Mengajak Orang Lain untuk Makan di Rumah Makan Timoho.....	127
Tabel 3.30.	Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	130
Tabel 3.31.	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Loyalitas Pelanggan.....	131
Tabel 3.32.	Uji Normalitas.....	135
Tabel 3.33.	Uji Multikolinieritas.....	136
Tabel 3.34.	Uji Autokorelasi	137
Tabel 3.35.	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	138
Tabel 3.36.	Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .	139
Tabel 3.37.	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	140
Tabel 3.38.	Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	143
Tabel 3.39.	Koefisien Korelasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	144
Tabel 3.40.	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	145
Tabel 3.41.	Hasil Koefisien Determinasi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.	148
Tabel 3.42.	Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	150
Tabel 3.43.	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah	151
Tabel 3.44.	Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	154
Tabel 3.45.	Koefisien Korelasi Pengalaman kerja terhadap Kinerja Karyawan..	155

Tabel 3.46. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah.....	156
Tabel 3.47. Hasil Perhitungan Uji F hitung Variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	159
Tabel 3.48. Hasil Pengujian Hipotesis	161
Tabel 3.49. Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	162

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Perilaku Konsumen.....	20
Gambar 1.2. Teknik Praktis Implementasi Kualitas Pelayanan.....	35
Gambar 1.3. Bagan Ancangan Hierarkis Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	37
Gambar 1.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	41
Gambar 2.1. Bagan Organisasi Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang	71
Gambar 2.3. Logo Rumah Makan Timoho	74
Gambar 3.1. Grafik Histogram Uji Normalitas.....	134
Gambar 3.2. <i>Normal Probability Plots</i>	134
Gambar 3.3. Uji Heteroskedastisitas	137
Gambar 3.4. Hasil Uji Hipotesis 1 (<i>one tail test</i>).....	143
Gambar 3.5. Hasil Uji Hipotesis 1 (<i>one tail test</i>).....	148
Gambar 3.6. Hasil Uji Hipotesis 1 (<i>one tail test</i>).....	153
Gambar 3.7. Uji F Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	160

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Tabel Induk Pengolahan Hasil Penelitian Mengenai Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Rumah Makan Timoho

Lampiran 4. Tabel Frekuensi Pengolahan Hasil Penelitian Mengenai Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Rumah Makan Timoho

Lampiran 5. Tabel Kategorisasi Pengolahan Hasil Penelitian Mengenai Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Rumah Makan Timoho

Lampiran 6. Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 7. Tabel Hasil Uji Asumsi Kalsik

Lampiran 8. Tabel Hasil Rata-Rata Variabel

Lampiran 9. Tabel Statistik sebagai Pedoman Pengolahan Data Penelitian

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian