

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Perilaku Konsumen.....	16
B. Loyalitas Konsumen	22
C. Keragaman Menu	27
D. Physical Evidence	31
E. Kualitas Pelayanan	36
F. Penelitian Terdahulu	39

G. Kerangka Konseptual	44
H. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	48
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukurannya	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
E. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
B. Karakteristik Responden	65
C. Deskripsi Variabel.....	67
D. Hasil Penelitian	71
BAB V PEMBAHASAN	81
A. Pengaruh Keragaman menu, Physical Evidence, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman.....	81
B. Pengaruh Keragaman Menu Terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman	85
C. Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman	88
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Teh Tarik DMR.....	90
BAB VI PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	52
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	53
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Keragaman Menu (X1)	68
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Physical Evidence (X2).....	69
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	70
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.10 Hasil Uji F	76
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitsa	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	45
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	66
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Domisili.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuersioner Penelitian	101
Lampiran 2: Hasil Kuersioner	106
Lampiran 3: Hasil Perhitungan SPSS	111
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian	119
Lampiran 5: Kendali Bimbingan Skripsi	120
Lampiran 6: Foto Dokumentasi	134
Lampiran 7: Biodata Penulis	135