

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.6 Hipotesis.....	13
BAB II. Tinjauan Pustaka	
2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.2 Jasa	15
2.2.1 Definisi Jasa	15
2.2.2 Ciri – ciri Jasa	16
2.3 Rumah Makan	17
2.4 Perilaku Konsumen	19
2.4.1 Definisi Perilaku Konsumen	19
2.4.2 Faktor yang mempengaruhi	20
2.5 Kualitas Pelayanan	24
2.6 Niat Pembelian Ulang	26
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Niat Pembelian ulang	27
2.8 Penelitian Terdahulu	28
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.2 Jenis dan Sumber data.....	30
3.2.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.5.1 Variabel Penelitian.....	33
3.5.2 Definisi Operasional.....	34
3.6 Pengukuran Instrumen Penelitian	35

3.7 Uji Validitas dan Realibilitas	36
3.7.1 Uji Validitas	36
3.7.2 Uji Realibilitas	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
3.8.1 Analisis Kualitatif	38
3.8.2 Analisis Kuantitatif	39
3.9 Pengujian Hipotesis	40

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
4.2 Uji Validitas dan Realibilitas	42
4.3.1 Uji Validitas	42
4.3.2 Uji Realibilitas	43
4.3 Karakteristik Responden	44
4.4. Analisis Kualitatif	46
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.4.2 Variabel Niat Pembelian Ulang	56
4.5 Analisis Kuantitatif	59
4.5.1 Uji Regresi Linear Sederhana	60
4.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	61

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	65
5.3 Keterbatasan Penelitian	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN