DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN
TANDA PERSETUJUAN
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI
MOTTO
LEMBAR PERSEMBAHAN
RINGKASAN i
SUMMARY ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Balakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 7
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Kontribusi Penelitian 8
1.5. Sistematika Pembahasan 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu 10
2.2. Perbedaan Penelitian..... 13
2.3. Tinjauan Teori 17
2.3.1. *Excellent Service* 17
2.3.2. Perilaku Konsumen 23
2.3.3. Kepuasan Pelanggan 24
2.3.4. Loyalitas Pelanggan 31

2.4 Hubungan Antar Variabel 37
2.5 Model Hipotesis..... 38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian 40
3.2. Lokasi Penelitian 41
3.3. Variabel, Indikator, *Item* dan Definisi Operasional 41
3.4. Skala Pengukuran 46
3.5. Populasi dan Sampel 47
3.5.1 Populasi 47
3.5.2 Sampel 47
3.5.3 Pengambilan Sampel 49
3.6. Teknik Pengumpulan Data 49
3.6.1 Sumber Data 49
3.6.2 Metode Pengumpulan data 50
3.6.3 Instrumen Penelitian 50
3.7. Uji Instrumen 51
3.7.1 Uji Validitas 51
3.7.2 Uji Reliabilitas 51
3.7.3 Hasil Uji Validitas 52
3.7.4 Hasil Uji Reliabilitas 53
3.8 Teknik Analisis Data 54
3.8.1 Analisis Deskriptif 54
3.8.2 Analisis Jalur *(Path Analysis)* 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 57
4.2. Gambaran Umum Responden 59
4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59

4.2.2. Responden Berdasarkan Usia 60
4.2.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 62
4.2.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan 63
4.2.5. Responden Berdasarkan Pendapatan 63
4.2.6. Responden Berdasarkan Uang Saku 65
4.2.7. Responden Berdasarkan Sumber Pelanggan Mengetahui Pizza Hut Matos 67
4.2.8. Responden Berdasarkan Kunjungan dalam Satu Bulan 68
4.2.9. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan Pizza Hut Matos 69
4.2.10. Responden Berdasarkan Alasan Mengunjungi Pizza Hut Matos 71
4.2.11. Responden Berdasarkan Menu Favorit 72
4.3. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian 73
4.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel *Excellent Service* (X) 73
4.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan ($Y._1$) 78
4.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan ($Y._2$) 81
4.4. Hasil Analisis Jalur *(Path Analysis)* 84
4.4.1. Koefisien Jalur *Excellent Service* terhadap Kepuasan Pelanggan 84
4.4.2. Koefisien Jalur *Excellent Service* terhadap Loyalitas Pelanggan 85
4.4.3. Koefisien Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan 85
4.4.4. Diagram Analisis Hasil Analisis Jalur 86
4.4.5. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) 87
4.4.6. Pengaruh Total (*Total Effect*) 88
4.4.7. Ketepatan Model 88
4.5. Pembahasan 89
4.5.1. Analisis Deskriptif 89

a. Variabel *Excellenet Service* 89
b. Variabel Kepuasan Pelaanggan 97
c. Variabel Loyalitas Pelanggan 99
4.5.2. Pembahasan Pengujian Hipotesis 101
a. Pengaruh *Excellent Service* terhadap Kepuasan Pelanggan 101
b. Pengaruh *Excellent Service* terhadap Loyalitas Pelanggan 103
c. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan 104

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 106
5.2. Saran 107

DAFTAR PUSTAKA 109