

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DUNKIN' DONUTS DI**

SUNTER PODOMORO

Oleh:

Nama : Ade Anugrah Putra

Nim : 24189083

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen
Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Januari 2021



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DUNKIN' DONUTS DI SUNTER PODOMORO

Diajukan oleh :

Nama : Ade Anugrah Putra

Nim : 24189083

Jakarta, 15 Februari 2021

Disetujui oleh :

Pembimbing



(Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Ade Anugrah Putra / 24189083 / 2019 / Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dunkin Donuts Di Sunter Podomoro / Ir. Tumpal J.R. Sijajak, M.M

Di zaman yang semakin modern persaingan dalam dunia bisnis makanan dan minuman (*Food and Beverage*) semakin pesat. Saat ini masyarakat Indonesia mulai beralih menyantap roti sebagai camilan pengganti nasi. Perusahaan-perusahaan roti yang ada ini harus rutin dalam memberikan promosi kepada konsumen, serta memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Semua ini dilakukan demi tercapainya loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Dunkin Donuts di Sunter Podomoro.

Loyalitas Konsumen terdiri dari 4 dimensi yaitu melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli antar lini produk barang dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Kualitas Layanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*. Sedangkan Kepuasan Konsumen terdiri dari 5 dimensi yaitu *Serviceability, Communication, Courtesy, Tangibles, dan Understanding Customer*.

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode *Non Probability Sampling* dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dengan menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan konsumen Dunkin Donuts di Sunter Podomoro. Alat ukur dalam penelitian adalah uji validitas, uji realibilitas, presentase, skala likert, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda. Alat bantu yang digunakan adalah SPSS 20.0.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan yang artinya bahwa konsumen mempunyai pengalaman positif sehingga memunculkan loyalitas konsumen.

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Ade Anugrah Putra / 24189083 / 2019 / *Effect of Service Quality, Customer Satisfaction On Customer Loyalty of Dunkin Donuts at Sunter Podomoro* / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M

In this era, the competition in food and beverage industry grows rapidly. Nowadays, Indonesian society is starting to consume bread as the substitution meal of cooked rice. All the bakery should give promotion to the consumers, and maintain the service quality also increase customer satisfaction. All of this is addressed to reach Consumers Loyalty. The objective of this study is to analyze how big the influence of promotion, service quality, consumer satisfaction on consumers loyalty in Dunkin Donuts at Sunter Podomoro.

Consumer Loyalty consists 4 dimensions, they are: continuously purchase, purchase product line and service, reference the product to relations, and be insusceptible from competitor's attraction. Service Quality consists 5 dimensions, they are: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. While Consumers Loyalty consists Serviceability, Communication, Courtesy, Tangibles, and Understanding Customer.

The research method used is non probability sampling by collecting data through questionnaires by spreading to 100 respondents who are consumers of Dunkin Donuts in Sunter Podomoro. The measuring instrument in the research is the validity test, reliability test, percentage, likert scale, classical assumption test, multiple linier regression test. The tool used is SPSS 20.0.

The results of this study found that service quality and customer satisfaction were proven to have a positive effect on consumer loyalty

This study resulted in the conclusion that service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect, which means that consumers have a positive experience that raises consumer loyalty.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat penyertaan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan rahmat dan karunia-Nya yang memberikan kesehatan dan kelancaran dalam membuat tugas akhir ini.
2. Seluruh keluarga, terutama kepada kedua orang tua yang telah mendukung dalam bentuk perhatian, kasih sayang serta doa yang tiada hentinya demi kelancaran peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M, Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
4. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama menempuh perkuliahan untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen.
5. Dunkin Donuts Sunter Podomoro yang telah mengizinkan peneliti untuk dapat survey demi kelengkapan data di dalam tugas akhir ini.
6. Mia Putry Utamie yang telah menemani, mendukung dan mendoakan peneliti untuk kelancaran tugas akhir.





7. Teman – teman dekat peneliti, Farhan Azhar, Darell Goewyn, Fazar Reza,

Ⓢ Muhammad Taufik Iqbal, Ahmad Fikri, Gilbert Subay yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, selalu menemani dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

8. Seluruh teman dan rekan peneliti di luar kampus yang juga turut memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut kan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam menyusun skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu peneliti memohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

Jakarta, Januari 2020

Ade Anugrah Putra

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓢ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

COVER.....	i	
PENGESAHAN	ii	
ABSTRAK	iii	
ABSTRACT	iv	
KATA PENGANTAR.....	v	
DAFTAR ISI	vii	
DAFTAR TABEL	xii	
DAFTAR GAMBAR.....	xv	
DAFTAR LAMPIRAN	xvi	
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi Masalah	5
	C. Batasan Masalah	5
	D. Batasan Penelitian	5
	E. Rumusan Masalah	6
	F. Tujuan Penelitian	6
	G. Manfaat Penelitian	6
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	8
	A. Landasan Teori	8
	1. Kualitas Layanan	8
	a. Definisi Kualitas Layanan	8
	b. Karakteristik Kualitas Layanan	9
	c. Dimensi Kualitas Layanan.....	11



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

d. Manfaat Kualitas Layanan.....	13
e. Menentukan Strategi Kualitas Layanan.....	14
2. Kepuasan Konsumen	14
a. Definisi Kepuasan Konsumen	14
b. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	15
c. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	18
d. Menentukan Strategi Kepuasan Konsumen.....	19
3. Loyalitas Konsumen	24
a. Definisi Loyalitas Konsumen	25
b. Dimensi Loyalitas Konsumen	26
c. Manfaat Loyalitas Konsumen.....	28
d. Menentukan Strategi Loyalitas Konsumen.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran	31
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	31
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
D. Hipotesis Penelitian	33
METODE PENELITIAN.....	34
A. Objek Penelitian	34
B. Disain Penelitian.....	34
1. Tingkat Perumusan Masalah.....	35
.....
2. Metode Pengumpulan Data	35
3. Pengendalian Variabel Oleh Peneliti	35
4. Tujuan Penelitian	36
5. Dimensi Waktu	36
6. Ruang Lingkup Topik Bahasan	36
7. Ruang Lingkungan Penelitian	36
8. Kesadaran Persepsi Subjek	37
C. Variabel Penelitian	37
1. Variabel Penelitian	37
2. Skala yang Digunakan dan Definisi Operasional Variabel	37



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a.	Variabel Independen (Independent Variable)	38
(1)	Kualitas Layanan	38
(2)	Kepuasan Konsumen	39
b.	Variabel Dependen (Dependent Variable)	40
D.	Teknik Pengambilan Sampel	41
E.	Teknik Pengambilan Data	41
1.	Penentuan Populasi	41
2.	Penentuan Sampel	42
F.	Teknik Analisis Data	42
1.	Uji Kuesioner.....	43
a.	Uji Validitas	43
b.	Uji Reliabilitas	44
2.	Analisis Deskriptif.....	45
a.	Rata-Rata (Mean)	45
b.	Analisis Presentase/Proporsi	46
c.	Rata-rata Tertimbang	46
d.	Rentang Skala	47
.....
.....
3.	Uji Asumsi Klasik	48
a.	Uji Normalitas	48
b.	Uji Multikolinieritas	48
c.	Uji Autokorelasi	49
d.	Uji Heteroskedastisitas	50
4.	Analisis Regresi.....	50
a.	Uji Kecocokan Model (Uji F)	51
b.	Uji Signifikan Koefisien (Uji t)	51
c.	Koefisien Determinasi (R^2)	52
	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
1.	Profil Toko Roti dan Sejarah Singkat	53
B.	Uji Instrumen Penelitian	56
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	56



a. Uji Validitas	56
b. Uji Reliabilitas	58
2. Analisis Data Responden	59
a. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
b. Presentase Responden Berdasarkan Usia	60
c. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
d. Presentase Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	61
C. Analisis Deskriptif Indikator Kuesioner	61
a. Variabel : Kualitas Layanan	62
b. Variabel : Kepuasan Konsumen	67
D. Analisis Deskriptif (Gabungan)	77
a. Kualitas Layanan	77
b. Kepuasan Konsumen	78
c. Loyalitas Konsumen	79
E. Analisis Regresi Gabungan	79
1. Analisis Uji Asumsi Klasik Gabungan	79
a. Uji Normalitas	79
b. Uji Heterokedastisitas	80
c. Uji Multikolinieritas	81
d. Uji Autokorelasi	81
2. Analisis Regresi Berganda Gabungan	82
a. Uji Kecocokan Model (Uji F)	82
b. Uji Besar Pengaruh dan Prediksi (Uji t)	82
c. Koefisien Deterinasi	83
F. Hasil Penelitian	84
1. Analisis Kualitas Layanan	84
2. Analisis Kepuasan Konsumen	84
3. Analisis Loyalitas Konsumen	85
4. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	85
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
6. Hasil Uji Normalitas	85
7. Hasil Uji Multikolinieritas	85
8. Hasil Uji Kecocokan Model (Uji F)	86

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



G. Pembahasan	86
SIMPULAN DAN SARAN	89
A. Simpulan	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	94

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen	30
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert	38
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	38
Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	39
Tabel 3.4 Dimensi dan Indikator Loyalitas Konsumen	40
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Layanan	56
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.3 Uji Validitas Loyalitas Konsumen	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen	59
Tabel 4.7 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.8 Presentase Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.9 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.10 Presentase Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	61
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Indikator 1 Kualitas Layanan	62
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Indikator 2 Kualitas Layanan	62
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Indikator 3 Kualitas Layanan	63
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Indikator 4 Kualitas Layanan	63



Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Indikator 5 Kualitas Layanan	64
Tabel 4.16 Analisis Deskriptif Indikator 6 Kualitas Layanan	65
Tabel 4.17 Analisis Deskriptif Indikator 7 Kualitas Layanan	65
Tabel 4.18 Analisis Deskriptif Indikator 8 Kualitas Layanan	66
Tabel 4.19 Analisis Deskriptif Indikator 9 Kualitas Layanan	66
Tabel 4.20 Analisis Deskriptif Indikator 10 Kualitas Layanan	67
Tabel 4.21 Analisis Deskriptif Indikator 1 Kepuasan Konsumen	68
Tabel 4.22 Analisis Deskriptif Indikator 2 Kepuasan Konsumen	68
Tabel 4.23 Analisis Deskriptif Indikator 3 Kepuasan Konsumen	69
Tabel 4.24 Analisis Deskriptif Indikator 4 Kepuasan Konsumen	69
Tabel 4.25 Analisis Deskriptif Indikator 5 Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.26 Analisis Deskriptif Indikator 6 Kepuasan Konsumen	71
Tabel 4.27 Analisis Deskriptif Indikator 7 Kepuasan Konsumen	71
Tabel 4.28 Analisis Deskriptif Indikator 8 Kepuasan Konsumen	72
Tabel 4.29 Analisis Deskriptif Indikator 9 Kepuasan Konsumen	72
Tabel 4.30 Analisis Deskriptif Indikator 10 Kepuasan Konsumen	73
Tabel 4.31 Analisis Deskriptif Indikator 1 Loyalitas Konsumen	74
Tabel 4.32 Analisis Deskriptif Indikator 2 Loyalitas Konsumen	74
Tabel 4.33 Analisis Deskriptif Indikator 3 Loyalitas Konsumen	75
Tabel 4.34 Analisis Deskriptif Indikator 4 Loyalitas Konsumen	75
Tabel 4.35 Analisis Deskriptif Indikator 5 Loyalitas Konsumen	76
Tabel 4.36 Analisis Deskriptif Indikator 6 Loyalitas Konsumen	77
Tabel 4.37 Skor Rata-rata, Selang Kepercayaan dan Kategori Kualitas Layanan	77
Tabel 4.38 Skor Rata-rata, Selang Kepercayaan dan Kategori Kepuasan Konsumen	78

Hak cipta dimiliki oleh IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.39 Skor Rata-rata, Selang Kepercayaan dan Kategori Loyalitas Konsumen	79
Tabel 4.40 Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.41 Hasil Uji Heterokedastisitas	80
Tabel 4.42 Hasil Uji Multikolinieritas.....	81
Tabel 4.43 Hasil Uji Autokorelasi.....	81
Tabel 4.44 Hasil Uji Kecocokan Model (Uji F)	82
Tabel 4.45 Hasil Uji Model t.....	82
Tabel 4.46 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

Hak Cipta Milik IBI KIKG (Institus Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Logo Dunkin Donuts	56

© Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuesioner	94
Lampiran 2 Data Pra Kuesioner	97
Lampiran 3 Hasil Output Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel.....	98
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 5 Data Kuesioner.....	103
Lampiran 6 Hasil Skor Rata-Rata, Selang Kepercayaan 95% Variabel Kualitas Layanan	108
Lampiran 7 Variabel Kualitas Layanan.....	108
Lampiran 8 Hasil Skor Rata-Rata, Selang Kepercayaan 95% Variabel Kepuasan	112
Lampiran 9 Variabel Kepuasan Konsumen.....	112
Lampiran 10 Hasil Skor Rata-Rata, Selang Kepercayaan 95% Variabel Loyalitas	116
Lampiran 11 Variabel Loyalitas Layanan	116
Lampiran 12 Hasil Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	119
Lampiran 14 Profil Responden.....	120

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.