**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 9
  3. Batasan Masalah 10
  4. Rumusan Masalah 10
  5. Tujuan Penelitian 10
  6. Manfaat Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13

* 1. Harga 13
     1. Pengertian Harga 13
     2. Tujuan Penetapan Harga 14
     3. Metode Penetapan Harga 16
     4. Indikator Harga 19
  2. Kualitas Produk 19
     1. Pengertian Kualitas Produk 20
     2. Perspektif terhadap Kualitas Produk 21
     3. Atribut Produk 23
     4. Indikator Kualitas produk 25
  3. Loyalitas Konsumen 25
     1. Pengertian Loyalitas Konsumen 25
     2. Karakteristik Loyalitas Konsumen 26
     3. Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Pembelian Ulang 27
     4. Indikator Loyalitas Konsumen 29
  4. Penelitian Terdahulu 30
  5. Kerangka Konseptual 32
  6. Hipotesis 34

BAB III METODOOGI PENELITIAN 35

* 1. Desain Penelitian 35
  2. Lokasi dan Waktu Penelitian 35
     1. Lokasi Penelitian 35
     2. Waktu Penelitian 35
  3. Populasi dan Sampel 36
     1. Populasi 36
     2. Sampel 36
  4. Variabel dan Indikator 37
     1. Variabel Bebas (X) 37
     2. Variabel Terikat (Y) 37
     3. Indikator 37
  5. Data Penellitian 38
  6. Teknik Pengumpulan Data 39
  7. Skala Pengukuran Variabel 40
  8. Teknik Analisis Data 40
     1. Uji Validitas dan Reliabilitas 41
     2. Analisis Regresi Linear Berganda 42
     3. Uji Hipotesis 42
     4. Uji Koefisien Determinasi 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45

* 1. Profil Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 45
     1. Sejarah Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 45
     2. Visi dan Misi Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 45
     3. Struktur Organisasi Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 46
     4. Deskripsi Tugas Struktural Organisasi Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 46
  2. Hasil Penelitian 47
     1. Karakteristik Responden 47
     2. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga Konsumen (X1) 49
     3. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X2) 54
     4. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Y Loyalitas Konsumen (Y) 59
     5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 64
     6. Hasil Uji Asumsi Klasik 65
     7. Hasil Uji Korelasi *Product Moment* 70
     8. Hasil Uji Regersi Linear Berganda 72
     9. Uji Hipotesis 73
     10. Uji Koefisien Determinasi 75
  3. Pembahasan 76
     1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen 76
     2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen 77
     3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen 78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80

* 1. Kesimpulan 80
  2. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 83

LAMPIRAN 85

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Konsumen Pada Kuliner Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 3

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Loyalitas Konsumen di Kuliner Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 4

Tabel 1.3 Daftar Menu di Kuliner Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 5

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Harga Kuliner Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 6

Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Kualitas Produk Kuliner Iga-Iga Bakso Lubuk Pakam 8

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 30

Tabel 3.1 Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian 36

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel 37

Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden Skala Likert 40

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 48

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 48

Tabel 4.4 Pernyataan 1: Harga menu kuliner di Iga-Iga Bakso sangat terjangkau bagi konsumen 49

Tabel 4.5 Pernyataan 2: Menu kuliner di Iga-Iga Bakso sangat disukai konsumen karena harganya yang terjangkau 49

Tabel 4.6 Pernyataan 3: Keterjangkauan harga menu kuliner di Iga-Iga Bakso menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen 50

Tabel 4.7 Pernyataan 4: Harga setiap menu makanan dan minuman di Iga-Iga Bakso sangat sesuai dengan porsi makanan yang disajikan 50

Tabel 4.8 Pernyataan 5: Kuliner Iga-Iga Bakso menawarkan harga yang sangat sesuai dengan kualitas makanan dan minumannya 51

Tabel 4.9 Pernyataan 6: Harga menu kuliner Iga-Iga Bakso sebanding dengan rasa makanan dan minuman yang disajikan 51

Tabel 4.10 Pernyataan 7: Harga setiap menu kuliner sangat sesuai dengan manfaat yang dirasakan 52

Tabel 4.11 Pernyataan 8: Porsi makanan sebanding dengan harga yang dibayarkan 52

Tabel 4.12 Pernyataan 9: Harga yang ditetapkan oleh Iga-Iga Café cukup murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis 53

Tabel 4.13 Pernyataan 10: Iga-Iga Bakso menetapkan harga menu kuliner sesuai dengan kemampuan konsumen 53

Tabel 4.14 Pernyataan 1: Setiap porsi kuliner Iga-Iga Bakso dapat mengobati rasa lapar konsumen 54

Tabel 4.15 Pernyataan 2: Menu kuliner Iga-Iga Bakso memiliki temperature makanan yang dapat menggugah selera konsumen 54

Tabel 4.16 Pernyataan 3: Kuliner Iga-Iga Bakso memiliki aroma yang sangat menarik dari setiap menu disajikan 55

Tabel 4.17 Pernyataan 4: Iga-Iga Bakso memiliki standar tingkat kematangan setiap menu kuliner yang disajikan 55

Tabel 4.18 Pernyataan 5: Iga-Iga Bakso sangat memperhatikan kemenarikan setiap potongan bahan baku 56

Tabel 4.19 Pernyataan 6: Kuliner di Iga-Iga Bakso sangat diperhatikan tingkat kebersihannya 56

Tabel 4.20 Pernyataan 7: Tingkat kematangan hidangan kuliner Iga-Iga bakso sesuai dengan selera konsumen 57

Tabel 4.21 Pernyataan 8: Aroma dan rasa kuliner di Iga-Iga Bakso sesuai dengan harapan konsumen 57

Tabel 4.22 pernyataan 9: Setiap kuliner yang disajikan tidak mudah basi karena bahan baku yang digunakan berkualitas tinggi 58

Tabel 4.23 Pernyataan 10: Rasa dan aroma kuliner Iga-Iga Bakso tidak mudah hilang sekalipun kuliner yang disajikan sudah dingin 58

Tabel 4.24 Pernyataan 1: Saya sering makan di Iga-Iga Bakso secara berulang 59

Tabel 4.25 Pernyataan 2: Saya sangat suka membeli dan bersantap kuliner di Iga-Iga Bakso 59

Tabel 4.26 Pernyataan 3: Saya sudah sering mengkonsumsi kuliner di Iga-Iga Bakso 60

Tabel 4.27 Pernyataan 4: Saya dan keluarga memiliki kebiasaan bersantap kuliner di Iga-Iga Bakso 60

Tabel 4.28 Pernyataan 5: Saya sangat suka dengan kuliner Iga-Iga Bakso karena memiliki porsi yang sangat banyak 61

Tabel 4.29 Pernyataan 6: Kuliner Iga-Iga Bakso sudah menjadi tempat vavorit saya 61

Tabel 4.30 Pernyataan 7: Menurut saya kuliner Iga-Iga Bakso merupakan yang terbaik 62

Tabel 4.31 Pernyataan 8: Saya tidak pernah kepikiran untuk bersantap kuliner selain di Iga-Iga Bakso 62

Tabel 4.32 pernyataan 9: Saya pernah merekomindasikan kuliner Iga-Iga Bakso kepada teman-teman saya 63

Tabel 4.33 Pernyataan 10: Saya tidak segan-segan memberitahu tentang nikmatnya bersantap kuliner di Iga-Iga Bakso 63

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas 64

Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas 66

Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas Data 67

Tabel 4.37 Hasil Uji Multikolinearitas 69

Tabel 4.38 Hasil Uji Korelasi *Product Moment* 71

Tabel 4.39 Pedoman Untuk Memberikan Insterprestasi Koefisien Korelasi 71

Tabel 4.40 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 72

Tabel 4.41 Hasil Uji t 73

Tabel 4.42 Hasil Uji F 74

Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi 75

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 33

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 46

Gambar 4.2 Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram 67

Gambar 4.3 Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot 68

Gambar 4.4 Hasil Uji Asumsi Heteroskedasitas *Scatterplot* 70

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner 85

Lampiran 2 Tabulasi Data 89

Lampiran 3 Tabel R (Koefisien Korelasi Sederhana) 100

Lampiran 4 Titik Presentase Distribusi t Tabel 103

Lampiran 5 Titik Persentase Distribusi F untuk α = 0,05 105

Lampiran 6 Hasil Uji SPSS 107