

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pemasaran Jasa	16
2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa	16
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa	17
2.3 Pemasaran Restoran	20
2.3.1 Definisi Restoran	20
2.3.2 Tipe-tipe Restoran	21
2.4 Kepuasan Konsumen	23
2.4.1 Harapan Konsumen	23
2.4.2 Kinerja Perusahaan (<i>Perceived</i>)	24
2.4.3 Proses Pengembangan Konsumen	25
2.4.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen	31
2.5 Kualitas Produk	33
2.5.1 Konsep Produk	33
2.5.2 Definisi Produk	34
2.5.3 Tingkatan Produk	38
2.6 Harga	39
2.6.1 Pengertian Harga	39
2.6.2 Tujuan Penetapan Harga	40
2.6.3 Potongan Harga	41
2.6.4 Harga sebagai Daya Tarik Bagi Konsumen	43
2.7 Kualitas Pelayanan	45
2.7.1 Konsep Kualitas	45
2.7.2 Pengertian Kualitas	46
2.7.3 Pengertian Pelayanan	47
2.7.4 Definisi Kualitas Pelayanan	48
2.7.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	49

2.7.6	Teknik Menjual dan Pelayanan Kepada Konsumen	51
2.8	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	54
2.9	Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen	56
2.10	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	57
2.11	Hubungan Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	59
2.12	Hasil Penelitian Terdahulu	62
2.13	Kerangka Pemikiran	63
2.14	Hipotesis	68

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	69
3.2	Metode Penelitian.....	69
3.3	Operasionalisasi Variabel	70
3.4	Sumber Data dan teknik Pengumpul Data	73
3.4.1	Sumber Data.....	73
3.4.2	Teknik Pengumpul Data	73
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	75
3.5.1	Populasi	75
3.5.2	Sampel	75
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	77
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dan Hasil Pengujian.....	78
3.6.1	Uji Validitas	78
3.6.2	Uji Reliabilitas	79
3.6.3	Hasil Pengujian	81
3.7	Teknik Analisis Data.....	82
3.7.1	Koefisien Korelasi	82
3.7.2	Uji Regresi Linier Ganda	84
3.7.3	Koefisien Determinasi	85
3.8	Rancangan Uji Hipotesis.....	86
3.8.1	Pengujian Koefisien Regresi secara Parsial (uji t)	88
3.8.2	Pengujian Koefisien Regresi secara Simultan (uji F)	89

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	90
4.1.1	Gambaran Umum Restoran Kelapa Lagoon	90
4.1.2	Karakteristik Responden di Restoran Kelapa Lagoon	93
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	100
4.2.1	Gambaran Variabel Kualitas Produk di Kelapa Lagoon	100
4.2.1	Gambaran Variabel Harga di Restoran Kelapa Lagoon.....	111
4.2.2	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan di Restoran Kelapa Lagoon	116
4.2.4	Gambaran Kepuasan Konsumen di Restoran Kelapa Lagoon	127
4.2	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	137
4.3.1	Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Produk	

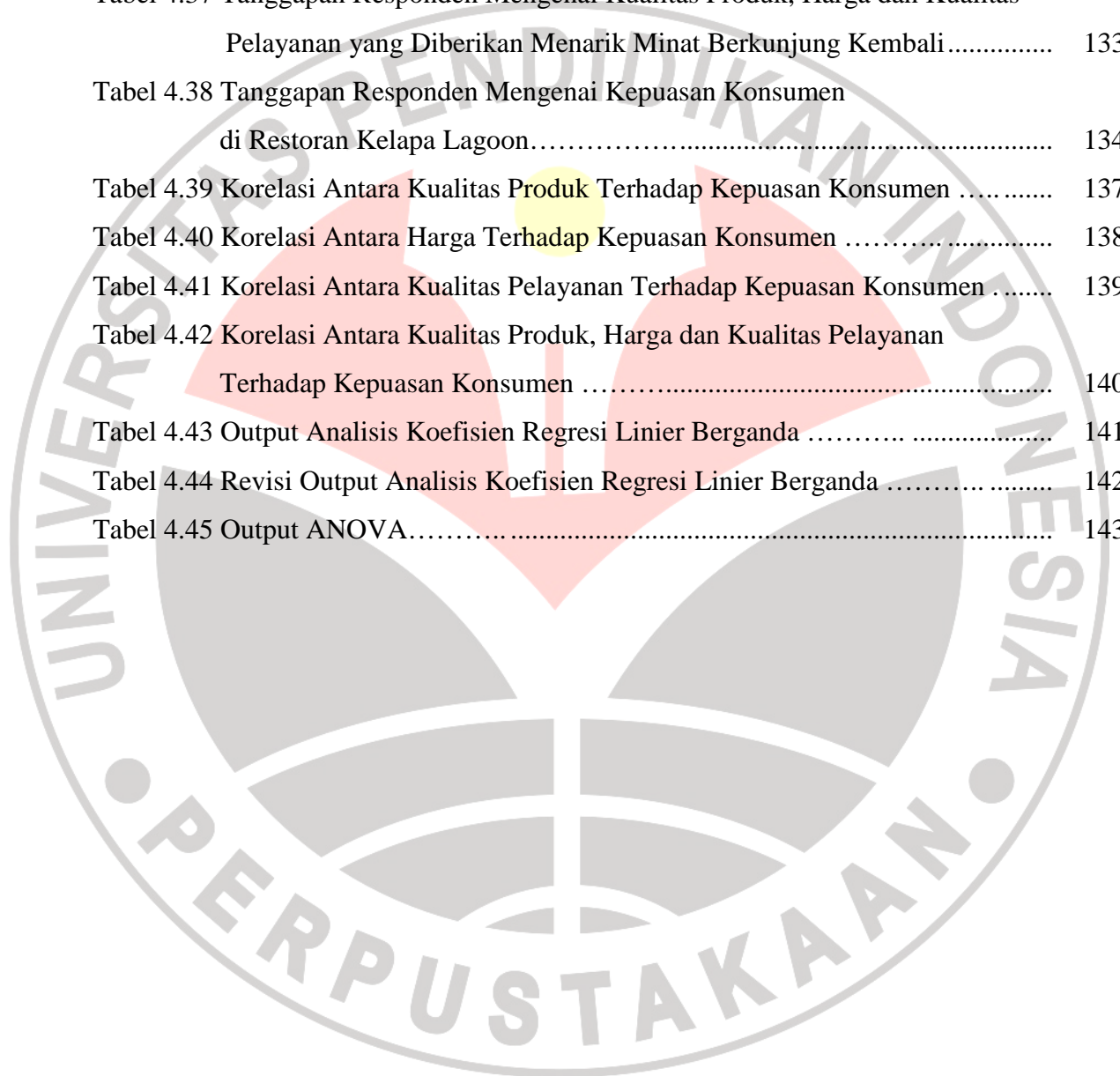
Terhadap Kepuasan Konsumen ..	137
4.3.2 Hasil Pengujian Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	138
4.3.3 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	139
4.3.4 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	140
4.3.5 Model Persamaan Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kelapa Lagoon	141
4.3.6 Uji Simultan (uji F)	143
4.3.7 Uji Parsial (uji t)	144
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	146
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	149
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	150
4.4.2 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	151
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	152
5.2 Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN- LAMPIRAN	
BIODATA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggapan Responden tentang Faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan dan Kepuasan di Restoran Kelapa Lagoon Kota Bandung	8
Tabel 2.1 Definisi Restoran	20
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Skripsi Terdahulu	62
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	71
Tabel 3.2 Sumber Data Penelitian	73
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....	81
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reabilitas Instrumen	82
Tabel 3.5 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi Niai r	83
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	94
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	95
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	98
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Warna Produk	101
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Bentuk Produk	101
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Desain Produk	102
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kekhasan Produk	103
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kematangan Produk	104
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Bahan Baku Produk	104
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan Produk	105
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Rasa Produk	106
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Aroma Produk	107
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Citra Produk	108
Tabel 4.16 Rekapitulasi Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kelapa Lagoon	109
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Harga.....	111
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	112

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Besar Potongan Harga	113
Tabel 4.20 Rekapitulasi Responden Mengenai Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kelapa Lagoon	114
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas Restoran	116
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan Restoran	117
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Karyawan dalam Melayani Konsumen	118
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pembayaran dengan Tunai	118
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pembayaran dengan Kredit	119
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Melayani Konsumen.....	120
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Restoran Siap Melayani Konsumen	121
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Restoran Bersikap Sopan Terhadap Konsumen	122
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Karyawan pada Konsumen	123
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Karyawan pada Kebutuhan Konsumen	124
Tabel 4.31 Rekapitulasi Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kelapa Lagoon	125
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas dengan Tampilan Makanan.....	128
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas dengan Tampilan Minuman	129
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas dengan Kualitas Produk	130

Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas dengan Penyajian Produk Makanan dan Minuman	131
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas dengan Penyajian Produk Makanan dan Minum Harga yang Diberikan.....	132
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan yang Diberikan Menarik Minat Berkunjung Kembali.....	133
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen di Restoran Kelapa Lagoon.....	134
Tabel 4.39	Korelasi Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	137
Tabel 4.40	Korelasi Antara Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	138
Tabel 4.41	Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	139
Tabel 4.42	Korelasi Antara Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	140
Tabel 4.43	Output Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda	141
Tabel 4.44	Revisi Output Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda	142
Tabel 4.45	Output ANOVA.....	143



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Penurunan Jumlah Pengunjung Restoran Kelapa Lagoon Periode Januari 2009 – Desember 2009	4
Gambar 2.1 <i>The Four PS The Marketing Mix Logistic</i>	15
Gambar 2.2 Bauran Pemasaran Jasa	18
Gambar 2.3 Lapisan-lapisan dalam Produk.....	26
Gambar 2.4 Lima Tingkatan Produk	35
Gambar 2.5 Proses Pengembangan Produk.....	38
Gambar 2.6 Paradigma Kerangka Penelitian.....	66
Gambar 2.7 Paradigma Kerangka Pemikiran.....	67
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	94
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	96
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	98
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk	110
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Harga	115
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	127
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen.....	136

