

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b> .....	8
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Pengertian Cafe .....	8
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	9
2.1.3 Konsep Kualitas.....	10
2.1.4 Konsep Produk .....	13
2.1.4.1 Klarifikasi Produk .....	14
2.1.4.2 Klasifikasi Produk Jasa.....	15
2.1.4.3 Karakteristik Produk Jasa .....	17
2.1.4.4 Kualitas Makanan .....	20
2.1.4.5 Konsep Menu .....	22
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.5.1 Pelayanan Di Restoran dan Cafe.....	26
2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.6.1 Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan .....	33
2.1.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	36
2.1.6.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	36
2.1.7 Hubungan Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
2.2 Kajian Empiris.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
2.4 Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	45
3.1 Objek Penelitian .....	45
3.2 Metodologi Penelitian.....	45

3.3	Populasi dan Sampel .....	45
3.3.1	Populasi .....	45
3.3.2	Sampel .....	46
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.6	Teknik Pengolahan Data .....	53
3.7	Pengujian Validitas dan Relibialitas .....	54
3.7.1	Uji Validitas .....	54
3.7.2	Uji Relibialitas .....	55
3.8	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	56
3.8.1	Teknik Analisis Data .....	56
3.8.2	Pengujian Hipotesis .....	59
3.8.2.1	Uji F .....	59
3.8.2.2	Uji t .....	59
3.8.2.3	Uji Koefisien Determinasi .....	60
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	61
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.2	Karakteristik Responden .....	61
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
4.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian .....	65
4.3.1	Variabel Kualitas Produk .....	65
4.3.1.1	Tanggapan Responden Terhadap Bahan Baku .....	65
4.3.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Makanan dan Minuman ....	66
4.3.1.3	Tanggapan Responden Terhadap Kelezatan Makanan .....	67
4.3.1.4	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Porsi .....	68
4.3.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Penyajian .....	68
4.3.1.6	Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Alat .....	69
4.3.1.7	Tanggapan Responden Terhadap Tampilan Warna .....	70

4.3.1.8	Tanggapan Responden Terhadap Aroma Makanan .....	70
4.3.1.9	Tanggapan Responden Terhadap Citra dan Reputasi .....	71
4.3.1.10	Rekapitulasi Variabel Produk .....	72
4.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
4.3.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan dan Profesionalisme Karyawan .....	74
4.3.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang Ditawarkan .....	75
4.3.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu .....	76
4.3.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan .....	76
4.3.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Perhatian yang Diberikan Karyawan..	77
4.3.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Penjelasan Menu .....	78
4.3.2.7	Tanggapan Responden Terhadap Kesigapan Karyawan .....	79
4.3.2.8	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan .....	80
4.3.2.9	Rekapitulasi Variabel kualitas Pelayanan .....	80
4.3.3	Gambaran Variabel Kepuasan Pelanggan .....	83
4.3.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Produk .....	83
4.3.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan .....	84
4.3.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga .....	85
4.3.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Minat Pembelian Ulang .....	85
4.3.3.5	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Pelanggan .....	86
4.3.3.6	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kualitas Bahan Baku .....	87
4.3.3.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Furniture .....	88
4.3.3.8	Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan yang Diberikan Oleh Pelayan Cafe .....	88
4.3.3.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Dengan Cepat .....	89

4.3.3.10	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Makanan .....	90
4.3.3.11	Tanggapan Responden Terhadap Segi Pelayanan dan Kualitas Produk .....	91
4.3.3.12	Rekapitulasi Variabel Kepuasan .....	91
4.4	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	94
4.4.1	Uji Validitas .....	94
4.4.2	Uji Reabilitas .....	95
4.3.4	Uji Hipotesis .....	97
4.3.4.1	Koefisien Korelasi Ganda dan Determinasi .....	97
4.3.4.2	Analisi Persamaan Regresi .....	98
4.3.4.3	Pengujian Hipotesis Secara Simultan ...	98
4.3.4.4	Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	99
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	100
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>103</b>
5.1	Kesimpulan .....	103
5.2	Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Pengunjung Glosis Grill & Bar Café di Kota Bandung Periode September/Juni Tahun 2010 -2011 .....	4
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	39
3.1 Operasionalisasi Variabel .....	48
3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi ....	58
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kesegaran Bahan Baku .....	66
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Makanan & Minuman yang Dijual Glosis Grill & Bar .....	66
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Bagaimana Kelezatan Makanan dan Minuman yang Dijual di Glosis Grill & Bar .....	67
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Porsi Makanan .....	68
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Penyajian Makanan .....	68
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Peralatan yang Digunakan Untuk Menyajikan Makanan .....	69
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Tampilan Warna Makanan .....	70
4.13 Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Aroma Makanan .....	70
4.14 Tanggapan Responden Terhadap Citra dan Reputasi Glosis Grill & Bar Café Berdasarkan Produk yang Dijual .....	71
4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	72
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Pakaian, Penampilan dan Profesionalisme Karyawan dalam Menghadapi Pengunjung .....	74
4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Tata Ruang, Furniture Restoran dan Desain Eksterior Bangunan dengan Pelayanan yang Ditawarkan .....	75
4.18 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Selama Proses Pemesanan .....	76
4.19 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan yang Bersikap Ramah dalam Melayani Pengunjung Sejak Awal Kedatangan ...	77
4.20 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian yang Diberikan Karyawan Glosis Grill & Bar Café Kepada Pelanggan Secara Personal dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan .....	78
4.21 Penjelasan Tentang Menu yang Dilakukan Oleh Karyawan Glosis Grill & Bar Café .....	78

4.22	Tanggapan Responden Terhadap Kesigapan Karyawan dalam Merespon Permintaan Pelanggan .....	79
4.23	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan yang Diberikan .....	80
4.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	80
4.25	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Produk yang Dijual .	83
4.26	Tanggapan Responden Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan yang Diberikan .....	84
4.27	Tanggapan Responden Terhadap Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga yang Ditawarkan dengan Produk dan Pelayanannya .....	85
4.28	Tanggapan Responden Terhadap Tanggapan Responden Terhadap Minat Pembelian Ulang Pelanggan Glosis Grill & Bar Café .....	86
4.29	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Pelanggan Merekomendasikan Glosis Grill & Bar Café .....	86
4.30	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kualitas Bahan Baku .....	87
4.31	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Furniture dan Desain Glosis Grill & Bar Café .....	88
4.32	Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan yang Diberikan Oleh Pelayan Café .....	89
4.33	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelayan yang Memberikan Pelayanan dengan Cepat .....	89
4.34	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Makanan yang Disajikan .....	90
4.35	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan dari Segi Pelayanan dan Kualitas Produk .....	91
4.36	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91
4.37	Hasil Pengujian Validitas Instrumen .....	95
4.38	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	96
4.39	Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	97
4.40	Anova .....	98
4.41	Koefesien Regresi .....	99
4.42	Hasil Pengujian Hipotesis .....	99



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Pemetaan Industri Jasa dan Produk di Kota Bandung .....	2
2.1	Pengertian Produk .....	14
2.2	Kontinum <i>Intangibility</i> dan <i>Tangibility</i> .....	19
2.3	Food & Beverages Service Circle .....	26
2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	32
2.5	Kerangka Pemikiran .....	43
4.1	Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk .....	73
4.2	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	82
4.3	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan .....	93

