

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UACAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Konsep Jasa Dan Restoran.....	8
2.1.1 Strategi Pemasaran Jasa Untuk Perusahaan Jasa	11
2.1.3 Kategore-Kategori Jasa.....	12

2.1.4	Karakteristik Jasa.....	13
2.1.5	Klasifikasi Jasa.....	16
2.1.6	Konsep Restoran.....	18
2.1.7	Pengertian Restoran.....	19
2.1.8	Karkteristik Restoran.....	21
2.2	Konsep Kualitas Produk.....	25
2.2.1	Pengertian Kualitas Produk.....	26
2.2.2	Dimensi Kualitas Produk.....	27
2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
2.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4.1	Strategi Kepuasan Konsumen.....	42
2.4.2	Metode Mengukur Kepuasan Konsumen.....	43
2.4.3	Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen.....	45
2.4.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	46
2.5	Kerangka Pemikiran.....	49
2.6	Hipotesis.....	53
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		54
3.1	Objek Penelitian.....	54

3.2	Metode Penelitian.....	55
3.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	55
3.2.2	Teknik Pengumpula Data.....	55
3.2.3	Populasi dan Sampel.....	56
3.2.3.1	Populasi.....	56
3.2.3.2	Teknik Sampling.....	57
3.2.4	Oprasionalisasi Variabel.....	58
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	64
3.2.5.1	<i>Method Of Succesive Interval (MSI)</i>	66
3.2.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
3.2.5.3	Analisis Korelasi Ganda.....	68
3.2.5.4	Analisis Koefesien Determinasi.....	71
3.2.6	Rancangan Analisis Dan Uji Hipotesis.....	72
3.2.6.1	Uji Hipotesis Utama / Mayor.....	72
3.2.6.2	Uji Sub Hipotesis / Minor.....	73
3.2.7	Uji Validitas Instrumen.....	75
3.2.8	Uji Reliabilitas Kuisioner.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		78
4.1	Sejarah Singkat Papa Ron' Pizza Cabang.....	78
4.1.1	Struktur Organisasi Papa Ron's Pizza.....	80

4.1.2	Produk-Produk Unggulan Papa Ron's Pizza.....	81
4.2	Deskripsi Responden Penelitian.....	82
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	85
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	85
4.3.1.1	Persepsi responden tentang <i>Performance</i>	85
4.3.1.2	Persepsi responden tentang <i>Reliability</i>	87
4.3.1.3	Persepsi responden tentang <i>Feature</i>	88
4.3.1.4	Persepsi responden tentang <i>Conformance</i>	89
4.3.1.5	Persepsi responden tentang <i>Durability</i>	90
4.3.1.6	Persepsi responden tentang <i>Aesthetics</i>	91
4.3.1.6	Persepsi responden tentang <i>Perceived Quality</i>	93
4.4	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	96
4.4.1	Persepsi Responden Tentang <i>Tangibel</i>	96
4.4.2	Persepsi Responden Tentang <i>Relibility</i>	98
4.4.3	Persepsi Responden Tentang <i>Responsiveness</i>	100
4.4.4	Persepsi Responden Tentang <i>Assurance</i>	101
4.4.5	Persepsi Responden Tentang <i>Empati</i>	102
4.5	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	105
4.5.1	Persepsi Responden Tentang Kualitas Produk.....	105
4.5.2	Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	106

4.5.3	Persepsi Responden Tentang Emosional.....	107
4.5.4	Persepsi Responden Tentang Harga.....	107
4.5.5	Persepsi Responden Tentang Biaya.....	108
4.6	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Papa Ron's Pizza.....	110
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	110
4.6.2	Analisis Korelasi Ganda.....	112
4.6.3	Koefesien Determinasi.....	113
4.6.4	Uji Hipotesis Secara Bersama-Sama.....	115
4.6.5	Uji Hipotesis Secara Individu.....	117
4.6.6	Pembahasan.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		125
5.1	Kesimpulan	125
5.2	Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Konsumen Yang Datang Pada Papa Ron's Pizza Bandung.....	3
Tabel 2.1	Klasifikasi Jasa.....	16
Tabel 3.1	Oprasionalisasi Variabel.....	60
Tabel 3.2	Bobot Penilaian Kuisisioner.....	67
Tabel 3.3	Kriteria.....	71
Tabel 4.1	Contoh-Contoh Menu Unggulan.....	86
Tabel 4.2	Jenis Kelamin	87
Tabel 4.3	Usia.....	87
Tabel 4.4	Status.....	88
Tabel 4.5	Pekerjaan.....	88
Tabel 4.6	Pendidikan Terakhir.....	89
Tabel 4.7	Penghasilan Tiap Bulan	89
Tabel 4.8	Tempat Tinggal	90
Tabel 4.9	Penampilan Makanan Yang Disajikan Menarik	90
Tabel 4.10	Perpaduan Warna Bahan Makan Yang disajikan Menarik.....	91
Tabel 4.11	Bahan Makanan Yang Digunakan Aman Dikonsumsi	91
Tabel 4.12	Makanan Yang Disajikan Teruji Kebersihannya	92

Tabel 4.13	Penyajian Makanan Yang Menarik	92
Tabel 4.14	Penampilan & Kesesuaian Alat Makan Yang Digunakan Baik.....	93
Tabel 4.15	Adanya Jaminan Halal Dan Dari Badan Kesehatan Yang Diberikan.....	93
Tabel 4.16	Kualitas Rasa Yang Tidak Berubah-Ubah	94
Tabel 4.17	Kenikmatan Makanan Yang Disajiakn	94
Tabel 4.18	Jumlah Porsi Yang Disajikan Dapat Membuat Anda Kenyang.....	95
Tabel 4.19	Aroma Yang Dihasilkan Dari Makanan Dapat Menggugah Selera.....	95
Tabel 4.20	Tekstur Makanan Yang Baik, Sesuai Dengan Jenisnya.....	96
Tabel 4.21	Suhu / Temperatur Makan Yang Baik, Sesuai Dengan Jenisnya.....	96
Tabel 4.22	Presepsi Anda Mengenai Kualitas Produk Makanan Papa Ron's Pizza Baik	97
Tabel 4.23	Hasil Keseluruhan Presepsi Kualitas Produk Papa Ron's Pizza	97
Tabel 4.24	Papa Ron's Pizza Dapat Memberikan Kenyamanan Makan Untuk Anda	99
Tabel 4.25	Memiliki Tempat Parkir Yang Luas	100
Tabel 4.26	Fasilitas Toilet Yang Bersih	100
Tabel 4.27	Penampilan Seragam Yang Dikenakan Karyawan Papa	101

	Ron's Pizza Menarik	
Tabel 4.28	Cepat Dalm Menyajikan Makanan	101
Tabel 4.29	Kesesuaian Antara Makanan Yang Dipesan Dengan Yang Disajikan	102
Tabel 4.30	Kesesuaian Jumlah Pembayaran Dengan Harga Makanan Yang Dipesan	102
Tabe 4.31	Memberikan Tanggapan Yang Positif Pada Tamu Yang Mengelu (<i>Complaint</i>)	103
Tabel 4.32	Kesedian Karyawan Papa Ron's Pizza Dalam Melayani Kebutuhan Anda	103
Tabel 4.33	Fasilitas Yang Diberikan Sesuai Dengan Apa Yang Dijanjikan	104
Tabel 4.34	Pelayanan Yang Diberikan Dapat Memberikan Kepuasan Untuk Anda	104
Tabel 4.35	Karyawan Papa Ron's Pizza Paham Dengan Apa Yang Anda Butuhkan	105
Tabel 4.36	Karyawan Papa Ron's Pizza Memberikan Perhatian Khusus Kepada Anda	105
Tabel 4.37	Hasil Keseluruhan Hasil Presepsi Kualitas Pelayanan Papa Ron's Pizza	106
Tabel 4.38	Merasa Puas Dengan Kualitas Produk Yang Disajikan	108
Tabel 4.39	Harapan Yang Diinginkan Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan	108
Tabel 4.40	Bangga Dan Senang Pada Saat Datang Ke Papa Ron's Pizza	

	Karena Kualitas Jasa Yang Diberikan.....	109
Tabel 4.41	Harga Produk Sesuai Dengan Kualitas Jasa Yang Didapat.....	109
Tabel 4.42	Memberikan Kemudahan Dengan Tidak Mengeluarkan Biaya Tambahan	110
Tabel 4.43	Hassil Keseluruhan Presepsi Kepuasan Konsumen Papa Ron's Pizza	110
Tabel 4.44	Coeffesients.....	112
Tabel 4.45	Coeffesients	113
Tabel 4.46	Koefesien Korelasi Dan Taksirannya	114
Tabel 4.47	Model Summary	114
Tabel 4.48	Model Summary.....	115
Tabel 4.49	Coeffesients	116
Tabel 4.50	Anova ^b	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tiga Jenis Pemasatan Dalam Bentuk Jasa	11
Gambar 2.2	Karakteristik Jasa	15
Gambar 2.3	Model Mutu Jasa	33
Gambar 2.4	Penyebab Utama Tidakterpenuhinya Harapan Konsumen	39
Gambar 2.5	Konsep Kepuasan Pelanggan	41
Gambar 2.6	Hubungan Antara Kepuasan Dan Presepsi Kualitas	47
Gambar 2.7	<i>Antecedens Of Expectation</i>	49
Gambar 2.8	Paradigma Penelitian	53
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Papa Ron's Piazza	85
Gambar 4.2	Skor Variabel Kualitas Produk Dalam Bentuk Garis Kontinum	98
Gambar 4.3	Skor Variabel Kualitas Pelayanan Dalam Bentuk Garis Kontinum	107
Gambar 4.4	Skor Variabel Kepuasan Konsumen Dalam Bentuk Garis Kontinum	111
Gambar 4.5	Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 (uji t).....	119
Gambar 4.6	Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 (uji t).....	120

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Perhitungan *Method Of Succesive Interval* (MSI)
- Lampiran 4 *Method Of Succesive Interval* (MSI) Detail
- Lampiran 5 Output SPSS Regresi
- Lampiran 6 Tabel Bantuan Korelasi *Product Moment*
- Lampiran 7 Perhitungan Koefesien Relibilitas
- Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 9 Critical Value
- Lampiran 10 Menu Papa Ron's Pizza
- Lampiran 11 Gambar Menu Makanan Papa Ron's Pizza
- Lampiran 12 Lay Out Restoran Papa Ron's Pizza
- Lampiran 13 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 14 Surat Bukti Penelitian