

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR iii

UCAPAN TERIMA KASIH iv

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 15

1.3 Tujuan Penelitian 16

1.4 Kegunaan Penelitian..... 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 18

2.1.1 Pengertian Kualitas 18

2.1.2 Pengertian Jasa..... 20

2.1.2.1 Karakteristik Jasa..... 21

2.1.2.2 Klasifikasi Jasa 22

2.1.3 Kualitas Jasa.....	25
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	28
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa	35
2.1.3.3 Model Kualitas Jasa.....	36
2.1.3.4 Strategi Penyempurnaan Kualitas jasa	40
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	42
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	42
2.1.4.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	44
2.1.4.3 Tipe Kepuasan Konsumen.....	45
2.1.4.4 Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen.....	47
2.1.4.5 Model Pengukuran Kepuasan Konsumen	49
2.1.5 Restoran	53
2.1.5.1 Definisi Restoran	53
2.1.5.2 Tipe-tipe Restoran	54
2.1.5.3 Jasa Pelayanan Restoran.....	55
2.1.6 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	57
2.1.7 Orisinalitas Penelitian	58
2.2 Kerangka Pemikiran.....	63
2.3 Hipotesis Penelitian.....	70

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	72
3.2 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	73

3.2.1 Metode Penelitian	73
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	74
3.2.3 Jenis Dan Sumber Data	78
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	80
3.2.4.1 Populasi	80
3.2.4.2 Sampel	81
3.2.4.3 Teknik Sampling	82
3.2.5 Tehnik Pengumpulan Data	83
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	84
3.2.6.1 Pengujian Validitas	85
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	90
3.2.7 Rancangan Teknik Analisis Data dan Hipotesis	92
3.2.7.1 Rancangan Analisis	92
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis	101

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PELANGGAN

4.1 Profil Perusahaan dan Konsumen	103
4.1.1 Profil Perusahaan	103
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	103
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	103
4.1.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	106
4.1.2 Profil Konsumen Rumah Makan	109
4.1.2.1 Komposisi Responden dilihat dari Jenis Kelamin dan	

Usia	109
4.1.2.2 Komposisi Responden dilihat dari Pendidikan Akhir dan Penghasilan	111
4.1.2.3 Komposisi Responden dilihat dari Pekerjaan dan Penghasilan	113
4.1.2.4 Pengalaman Responden	115
4.1.2.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Datang Ke Rumah Makan Bumbu Desa	116
4.1.2.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	118
4.1.2.7 Pengalaman Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata Konsumen	119
4.1.2.8 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kesukaan	121
4.1.2.9 Penilaian terhadap Rumah Makan Bumbu Desa	122
4.1.2.10 Penilaian Berdasarkan Aspek Kemenarikan Rumah Makan Bumbu Desa	123
4.2 Pelaksanaan Kualitas Jasa Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung	125
4.2.1 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Reliability</i> yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa	126
4.2.2 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Responsiveness</i> yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa	130

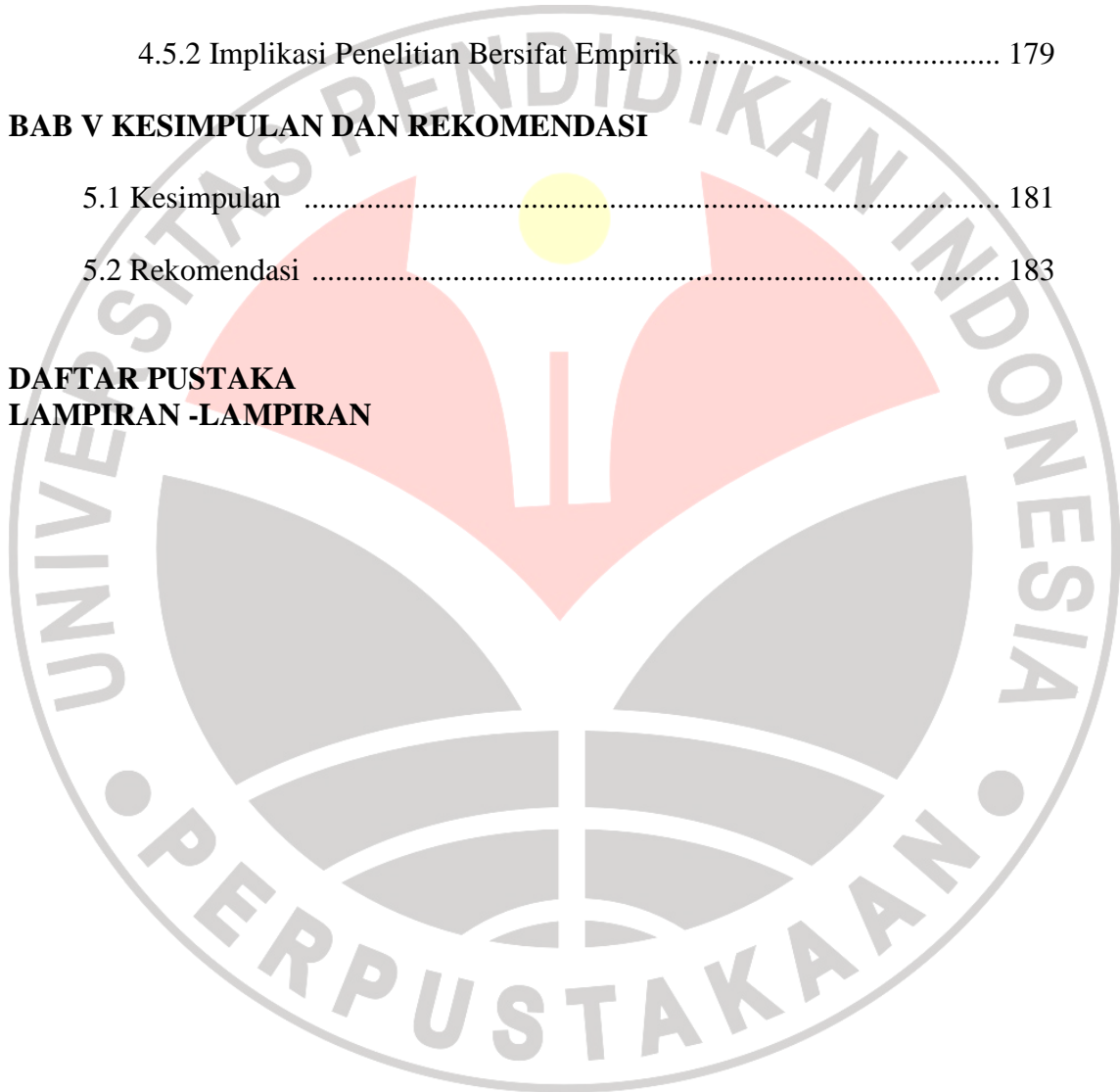
4.2.3 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Assurances</i> yang Dirasakan	
Di Rumah Makan Bumbu Desa	135
4.2.4 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Empaty</i> yang Dirasakan	
Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	139
4.2.5 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Tangibles</i> yang Dirasakan	
Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	144
4.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas	
Jasa yang Dirasakan di Rumah Makan Bumbu Desa.....	148
4.3 Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Bumbu Desa	152
4.3.1 Kepuasan Konsumen Mengenai <i>Reliability</i> di Rumah	
Makan Bumbu Desa	153
4.3.2 Kepuasan Konsumen Mengenai <i>Responsiveness</i> di Rumah	
Makan Bumbu Desa	155
4.3.3 Kepuasan Konsumen Mengenai <i>Assurances</i> di Rumah	
Makan Bumbu Desa	157
4.3.4 Kepuasan Konsumen Mengenai <i>Empaty</i> di Rumah	
Makan Bumbu Desa	159
4.3.5 Kepuasan Konsumen Mengenai <i>Tangibles</i> di Rumah	
Makan Bumbu Desa	161
4.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Jasa	
di Rumah Makan Bumbu Desa.....	163
4.3.7 Letak Masing-Masing Ukuran Kualitas Jasa	165

4.4 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah	
Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung	174
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	179
4.5.1 Implikasi Penelitian Bersifat Teoritik	179
4.5.2 Implikasi Penelitian Bersifat Empirik	179

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan	181
5.2 Rekomendasi	183

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN -LAMPIRAN**

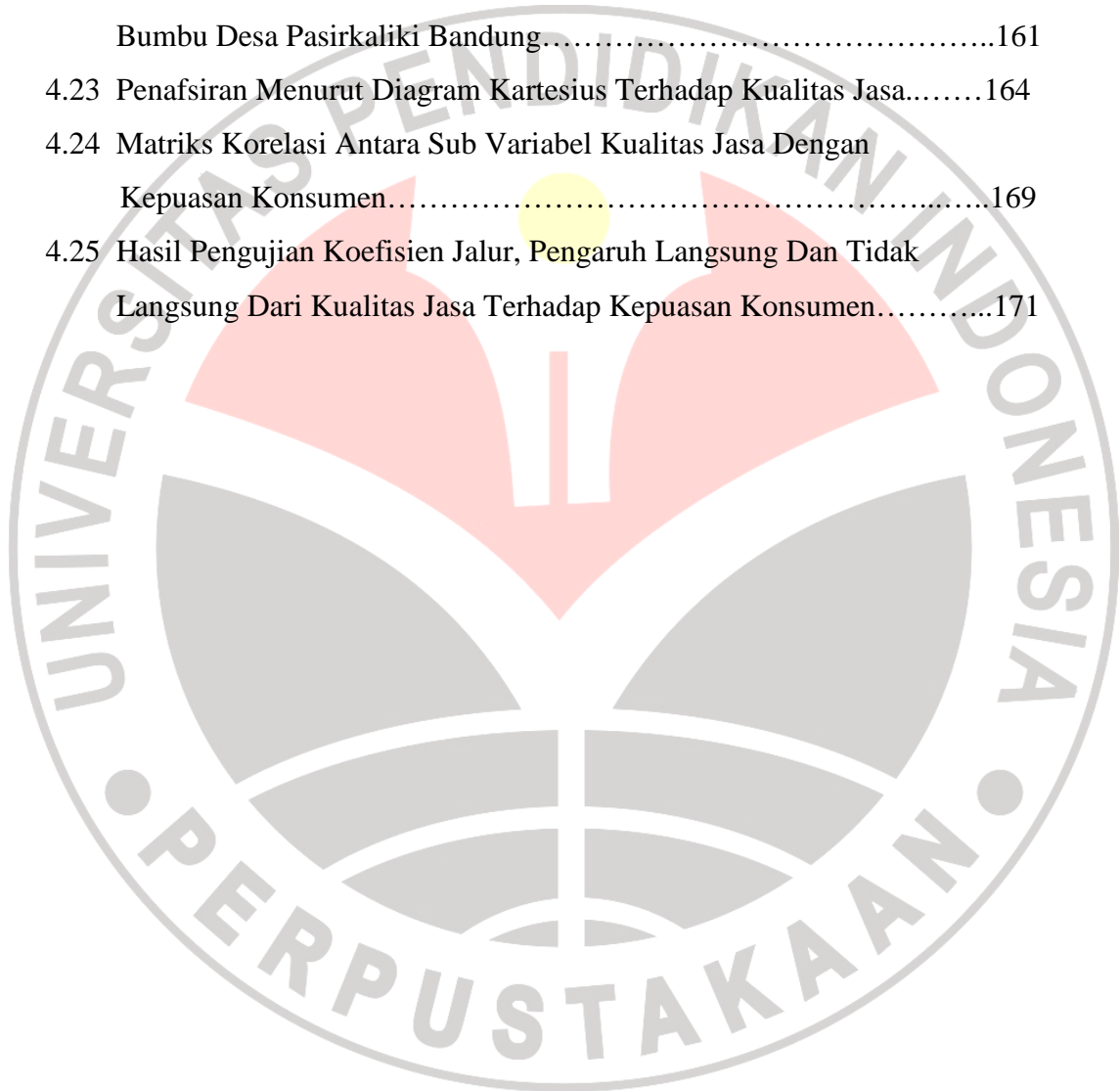


DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Di Provinsi Jawa Barat Tahun 2004-2010	2
1.2	Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Tahun 2005-2010	3
1.3	Data Jumlah Tempat Makan Di Kota Bandung Tahun 2010	5
1.4	Data Berdasarkan Klasifikasi Rumah Makan/Restoran/Bar Di Bandung Tahun 2010	6
1.5	Klasifikasi Restoran Berdasarkan Jenisnya Di Kota Bandung Tahun ..	7
1.6	Jumlah Kunjungan Konsumen Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung Tahu 2007-2010	10
1.7	Masalah Dominan Ketidakpuasan Konsumen Berdasarkan <i>Guest Comment</i> Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung Tahun 2010	12
1.8	Implementasi Kualitas Jasa Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung	13
2.1	Definisi Kualitas Menurut Para Ahli	18
2.2	Definisi Jasa Menurut Para Ahli	20
2.3	Definisi Kualitas Jasa Menurut Para Ahli	26
2.4	Definisi Kepuasan Konsumen Menurut Beberapa Ahli	43
2.5	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	45
2.6	Penelitian Terdahulu Berkaitan Dengan Pengaruh Kualitas Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	54
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	70
3.2	Jenis dan Sumber Data	74
3.3	Data Jumlah Pengunjung Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung Tahun 2010	76
3.4	Interpretasi Besarnya Koefisien Kolerasi	82
3.5	Hasil Pengujian Validitas	83
3.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	86

4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	104
4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Dan Penghasilan.....	106
4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan Dan Penghasilan.....	108
4.4	Alasan Konsumen Datang Ke Rumah Makan Bumbu Desa.....	110
4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	112
4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata.....	114
4.7	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kesukaan.....	115
4.8	Penilaian Terhadap Rumah Makan Bumbu Desa.....	117
4.9	Aspek Kemerarikan Rumah Makan Bumbu Desa.....	118
4.10	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Reliability</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	121
4.11	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Responsiveness</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	125
4.12	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Assurance</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	130
4.13	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Empaty</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	134
4.14	Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Tangibles</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	138
4.15	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Jasa Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	142
4.16	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Reliability</i>	147
4.17	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Responsiveness</i>	149
4.18	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Assurance</i>	152
4.19	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Empaty</i>	154
4.20	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa	

Terhadap <i>Tangibles</i>	156
4.21 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kepuasan Atas Kualitas Jasa Di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung.....	158
4.22 Perhitungan Rata-Rata Skor Penilaian Kenyataan Dan Harapan Mengenai Ukuran Kualitas Jasa Di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung.....	161
4.23 Penafsiran Menurut Diagram Kartesius Terhadap Kualitas Jasa.....	164
4.24 Matriks Korelasi Antara Sub Variabel Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Konsumen.....	169
4.25 Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	171



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	GAP Kualitas Jasa.....	37
2.2	Konsep Kepuasan Konsumen	43
2.3	Kerangka Pemikiran.....	64
2.4	Paradigma Penelitian	65
3.1	Struktur Kausal Antara X dan Y	90
3.2	Diagram Jalur Hipotesis	91
3.3	Jalur Sub Struktur Hipotesis	91
4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	105
4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir Dan Penghasilan.....	107
4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan Dan Penghasilan.....	109
4.4	Alasan Konsumen Datang Ke Rumah Makan Bumbu Desa.....	111
4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	113
4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata.....	114
4.7	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kesukaan.....	116
4.8	Aspek Kemenarikan Rumah Makan Bumbu Desa.....	119
4.9	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Reliability</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	122
4.10	Garis Kontinum <i>Reliability</i> Yang Dirasakan.....	124
4.11	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Responsiveness</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	127
4.12	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> Yang Dirasakan.....	129
4.13	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Assurance</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	131
4.14	Garis Kontinum <i>Assurance</i> Yang Dirasakan.....	133
4.15	Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Empaty</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	135

4.16	Garis Kontinum <i>Empaty</i> Yang Dirasakan.....	137
4.17	Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Tangibles</i> Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	140
4.18	Garis Kontinum <i>Tangibles</i> Yang Dirasakan.....	142
4.19	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Jasa Yang Dirasakan Di Rumah Makan Bumbu Desa.....	144
4.20	Garis Kontinum Kualitas Jasa Yang Dirasakan.....	145
4.21	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Reliability</i>	149
4.22	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Responsiveness</i>	151
4.23	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Assurance</i>	153
4.24	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Empaty</i>	155
4.25	Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bumbu Desa Terhadap <i>Tangible</i>	157
4.26	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kepuasan Atas Kualitas Jasa Di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung.....	159
4.27	Diagram Kartesius Kualiatas Jasa Di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung.....	163
4.28	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis.....	170