

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

| | Hal. |
|----------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 10 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

| | |
|---|----|
| 2.1 Pemasaran | 11 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 11 |
| 2.1.1.1 Pengertian Pemasaran Barang..... | 12 |
| 2.1.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa..... | 12 |
| 2.1.2 Pengertian Rumah Makan | 13 |
| 2.1.3 Rumah Makan Menurut Klasifikasi | 18 |
| 2.2 Kepuasan Konsumen..... | 21 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen | 21 |
| 2.2.2 Konsep Kepuasan Konsumen | 22 |

Dian Patmawati, 2012

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lima Rumah Makan Sate
Klasifikasi C di Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

| | |
|---|----|
| 2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 24 |
| 2.2.4 Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen | 25 |
| 2.2.5 Model Pengukuran Kepuasan Konsumen | 27 |
| 2.3 Kualitas Produk | 30 |
| 2.3.1 Kualitas | 30 |
| 2.3.2 Produk | 31 |
| 2.3.2 Pengertian Produk | 32 |
| 2.3.4 Klasifikasi Produk | 35 |
| 2.3.5 Konsep Kualitas Produk | 37 |
| 2.3.6 Dimensi Produk | 38 |
| 2.3.7 Strategi Kualitas Produk | 39 |
| 2.4 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen | 41 |
| 2.5 Hasil Penelitian Terdahulu | 42 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 43 |
| 2.7 Hipotesis | 47 |

BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Objek Penelitian | 49 |
| 3.2 Metode Penelitian | 50 |
| 3.3 Operasional Variabel | 51 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian | 57 |
| 3.5.1 Populasi | 57 |
| 3.5.2 Sampel | 58 |
| 3.5.3 Teknik Sampling Penelitian | 60 |
| 3.6 Teknik Pengolahan Data | 60 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif | 60 |
| 3.6.2 Pengujian Alat Instrumen Penelitian | 62 |
| 3.6.2.1 Uji Validitas | 62 |

Dian Patmawati, 2012

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lima Rumah Makan Sate
Klasifikasi C di Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

| | |
|---|----|
| 3.6.2.2 Realibilitas | 64 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 66 |
| 3.7.1 Menentukan Persamaan Regresi Linear Sederhana | 66 |
| 3.7.2 Pengujian Signifikan Secara Simultan (Uji F)..... | 67 |
| 3.7.3 Pengujian Signifikan Secara Parsial (Uji t)..... | 68 |
| 3.7.4 Pengujian Hipotesis..... | 69 |
| 3.7.5 Analisis Korelasi | 69 |
| 3.7.6 Uji Koefisiensi Determinasi..... | 70 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 72 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 72 |
| 4.1.2 Karakteristik Konsumen..... | 73 |
| 4.1.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 74 |
| 4.1.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili..... | 75 |
| 4.1.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Banyak Kunjungan | 76 |
| 4.1.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Sumber Informasi.. | 77 |
| 4.1.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 79 |
| 4.1.2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan | 80 |
| 4.1.2.7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan | 82 |
| 4.1.3 Gambaran Data Tanggapan Responden | 83 |
| 4.1.3.1 Gambaran Kepuasan Konsumen | 83 |
| 4.1.3.2 Gambaran Kualitas Produk | 93 |
| 4.2 Analisis Alat Instrumen Penelitian..... | 102 |
| 4.2.1 Uji Validitas Alat Ukur | 102 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 106 |
| 4.3 Teknik Analisis Data..... | 108 |
| 4.3.1 Analisis Regresi Linier Sederhana | 108 |

| | |
|--|-----|
| 4.3.2 Pengujian Signifikasi Secara Simultan (Uji F) | 102 |
| 4.3.3 Pengujian Signifikasi Secara Parsial (Uji t) | 111 |
| 4.3.4 Menghitung Koefisien Korelasi | 113 |
| 4.3.5 Menghitung Korelasi Koefisien Ganda atau Determinasi | 115 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 116 |
| 5.2 Saran | 117 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Daftar Berdasarkan Klasifikasi Rumah Makan/Restoran/Bar di kota Bandung..... | 3 |
| Tabel 1.2 Rumah Makan Sate Klasifikasi C di kota Bandung..... | 4 |
| Tabel 1.3 Lima Rumah Makan Sate Klasifikasi C di Kota Bandung | 7 |
| Tabel 1.4 Kepuasan Pada Rumah Makan Sate Klasifikasi C di kota Bandung ... | 7 |
| Tabel 1.5 Data Respon Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sate Klasifikasi C di kota Bandung | 8 |
| Tabel 2.1 Unsur-unsur Persyaratan Rumah Makan Klasifikasi C | 18 |
| Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu..... | 42 |
| Tabel 3.1 Lima Rumah Makan Sate Klasifikasi C di Kota Bandung | 50 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel..... | 52 |
| Tabel 3.3 Jumlah Populasi Penelitian | 58 |
| Tabel 3.4 Koefisien Korelasi..... | 65 |
| Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisiensi Korelasi | 70 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Lima Rumah Makan Sate..... | 73 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 74 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili..... | 75 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Banyak Kunjungan..... | 76 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Sumber Informasi..... | 78 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 79 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan | 80 |
| Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan | 82 |
| Tabel 4.9 Kepuasan Konsumen Atas Penampilan Makanan | 84 |
| Tabel 4.10 Kepuasan Konsumen Atas Perpaduan Warna Makanan..... | 85 |
| Tabel 4.11 Kepuasan Konsumen Atas Penyajian Makanan..... | 85 |

Dian Patmawati, 2012

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lima Rumah Makan Sate Klasifikasi C di Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.12 Kepuasan Konsumen Atas Kekhasan Makanan..... | 86 |
| Tabel 4.13 Kepuasan Konsumen Atas Kebersihan Pada Makanan | 87 |
| Tabel 4.14 Kepuasan Konsumen Atas Kematangan Makanan | 88 |
| Tabel 4.15 Kepuasan Konsumen Atas Daya Tahan Makanan | 88 |
| Tabel 4.16 Kepuasan Konsumen Atas Kecepatan Penyajian Makanan..... | 89 |
| Tabel 4.17 Kepuasan Konsumen Atas Tekstur Pada Makanan | 90 |
| Tabel 4.18 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen | 91 |
| Tabel 4.19 Penilaian Konsumen Mengenai Penampilan Menu Makanan | 93 |
| Tabel 4.20 Penilaian Konsumen Mengenai Perpaduan Warna Bahan Makanan | 94 |
| Tabel 4.21 Penilaian Konsumen Mengenai Daya Tarik Makanan | 95 |
| Tabel 4.22 Penilaian Konsumen Mengenai Kekhasan Makanan dan Minuman | 95 |
| Tabel 4.23 Penilaian Konsumen Mengenai Kebersihan Makanan | 96 |
| Tabel 4.24 Penilaian Konsumen Mengenai Kematangan Makanan | 97 |
| Tabel 4.25 Penilaian Konsumen Mengenai Daya Tahan Makanan | 98 |
| Tabel 4.26 Penilaian Konsumen Mengenai Kecepatan Penyajian Makanan | 99 |
| Tabel 4.27 Penilaian Konsumen Mengenai Tekstur Pada Makanan | 100 |
| Tabel 4.28 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Produk | 101 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel X (Kualitas Produk) | 104 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Konsumen)..... | 105 |
| Tabel 4.31 Koefisien Reliabilitas | 107 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 107 |
| Tabel 4.33 Model Taksiran | 109 |
| Tabel 4.34 ANOVA | 111 |
| Tabel 4.35 Koefisien Uji t..... | 112 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| Tabel 4.36 Korelasi Spearman | 114 |
| Tabel 4.37 Korelasi Ganda..... | 115 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen..... | 23 |
| Gambar 2.2 Alur Produk..... | 34 |
| Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 46 |
| Gambar 2.4 Paradigma Pemikiran..... | 46 |
| Gambar 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 75 |
| Gambar 4.2 Responden berdasarkan Domisili..... | 76 |
| Gambar 4.3 Responden berdasarkan Banyak Kunjungan..... | 77 |
| Gambar 4.4 Responden berdasarkan Sumber Informasi..... | 78 |
| Gambar 4.5 Responden berdasarkan Usia | 80 |
| Gambar 4.6 Responden berdasarkan Pekerjaan | 81 |
| Gambar 4.7 Responden berdasarkan Pendapatan | 83 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen..... | 92 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk | 102 |