

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Pariwisata.....	10
2.1.2 Jenis Pariwisata.....	11
2.1.3 Sarana dan Prasarana Wisata	18
2.1.4 Akomodasi Wisata	19
2.1.5 Restoran	23
2.1.6 Menu	29

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.1.7 Klasifikasi Menu	31
2.1.8 Perencanaan Menu (Menu Planing)	32
2.1.9 Menu Cost Control/Food Cost Control	37
2.1.10 Harga	40
2.1.11 Pelayanan	41
2.1.12 Peralatan Makan/Pelayanan	43
2.1.13 Teori Memasak dan Kualitas Bahan Baku (gizi)	48
2.2 Kerangka Pemikiran	56
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	59
3.2 Subjek Penelitian	59
3.3 Metode Penelitian	59
3.4 Tahapan Penelitian	60
3.5 Operasionalisasi Variabel	60
3.6 Populasi dan Sampel	61
3.6.1 Populasi	61
3.6.2 Sampel	61
3.6.3 Teknik Sampling	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data	62

3.8 Teknik Analisis Data.....	63
3.8.1 Teknik Metode Menu Engineering	63
3.8.2 Rancangan Analisis	64
3.8.2.1 Analisis Data Menu per Bulan	64
3.8.2.2 Analiss Deskriptif.....	67
3.9 Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen	67
3.9.1 Uji Validitas	67
3.9.2 Uji Reliabilitas	70
3.10 Teknik Analisis Data.....	72
3.10.1 Koefisien Korelasi	72
3.10.2 Uji Regresi Linier Ganda	74
3.10.3 Koefisien Determinasi.....	75
3.11 Rancangan Uji Hipotesis.....	76
3.11.1 Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)	77
3.11.2 Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (uji F).....	78
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	82
4.1.1 Struktur Organisasi Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung	82
4.1.2 Daftar Menu Makanan	83
4.2 Karakteristik Responden	85

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Konsumen Mengunjungi Restoran	85
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	88
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	90
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	91
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	93
4.2.7 Karakteristik Responden dalam Memperoleh Informasi Mengenai Restoran Jadul Village & Spa Bandung	94
4.3 Gambaran Umum Variable Penelitian	96
4.3.1 Gambaran Data Tanggapan Responden.....	96
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	96
4.3.1.2 Gambaran Variable Kualitas Produk.....	104
4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Harga/Item (Price)	103
4.3.1.4 Gambaran Variable Harga/Item (price).....	110
4.3.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	111
4.3.1.6 Gambaran Variable Terhadap Kualitas Pelayanan.....	117
4.3.1.7 Tanggapan Responden Terhadap Equipment Concern (Peralatan Makan)	119
4.3.1.8 Gambaran Variable Terhadap Equipment Concern (Peralatan)	124

4.3.1.9	Tanggapan Responden Terhadap Sanitation Concern (Kebersihan)	126
4.3.1.10	Gambaran Variable Terhadap Sanitation Concern (Kebersihan	132
4.3.1.11	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	134
4.3.1.12	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	139
4.4	Pengujian Hipotesis.....	141
4.4.1	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi	141
4.4.2	Koefisien Determinasi.....	142
4.4.3	Analisis Regresi	143
4.4.3.1	Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	145
4.4.3.2	Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	147
4.4.4	Matrik Kepuasan Konsumen Terhadap Menu dengan Kriteria Dog ..	150
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	155
5.2	Saran.....	156

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT PENULIS



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2009-2011	1
Tabel 1.2 Sales History Jadul Village Resort dan Spa Periode Juli 2012-Juni 2013	6
Tabel 3.1 Operasional Variable.....	60
Tabel 3.2 Jumlah Pengunjung Restoran Jadul Village Resort & Spa Bandung..	63
Tabel 3.3 Menu Engeneering	66
Tabel 3.4 Klasifikasi Menu	67
Tabel 3.5 Kategori Menu	68
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Menu (Produk).....	72
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harga	72
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Waktu Tunggu.....	72
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Utensil/Peralatan Makanan	73
Tabel 3.11 Hasil Uji Reabilitas Kuisisioner Peneliti	74
Tabel 3.12 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Nilai r	76
Tabel 4.1 Daftar Menu Makanan	83

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Konsmen	
Mengunjungi Restoran Jadul Village Resort & Spa Bandung	85
Tabel 4.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	88
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan ...	90
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	91
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	93
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	94
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Menenai Rasa/Kelezatan Menu Unpopular yang di Sajikan di Restoran Jadul Village Resort & Spa Bandung....	96
Tabel 4.10 Jumlah /berat/dimensi porsi menu unpopular yang disajikan di Restoran jadul Village Resort da Spa Bandung	97
Tabel 4.11 Kematangan menu unpopular yang disajikan di Restoran Jadil Village Resort dan Spa Bandung	98
Tabel 4.12 Daya tahan menu unpopular yang dihasilkan di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung	99
Tabel 4.13 Tekstur menu unpopular yang dihasilkan pada Jadul Village Resort dan Spa Bandung	100
Tabel 4.14 Kandungan gizi yang terdapat pada menu unpopular di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung	101
Tabel 4.15 Aroma Menu unpopular yang disajikan di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung	102
Tabel 4.16 Suhu menu unpopular yang disajikan Restoan Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	103
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jumlah Skor tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Produk	104
Tabel 4.18 Kedeimbangan harga menu unpopular dengan porsi yang di sajikan di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	107
Tabel 4.19 Kesesuaian harga kualitas produk menu unpopular yang di sajikan	

di Restoran Jadul Resort dan Spa Bandung	108
Tabel 4.20 Terjangkau/tidaknya harga menu Unpopuler yang ditawarkan di Restoran Jadul Village Resort & Spa Bandung	109
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Harga/Item (Price)	110
Tabel 4.22 Kesesuaian pelayanan pada penyajian menu unpopuler di Restoran Jadil Village Resort dan Spa Bandung.....	112
Tabel 4.23 Ketersediaan Pramusaji untuk merespon permintaan konsumen.....	113
Tabel 4.24 Sikap dari pramusaji dan penguasaan menu unpopuler di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	114
Tabel 4.25 Sikap dari pramusaji yang mengenal pelanggan.....	115
Tabel 4.26 Fasilitas yang disediakan pada saat menunggu makanan yang di sajikan di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	116
Tabel 4.27 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variable Kualitas Pelayanan.....	117
Tabel 4.28 Kebersihan peralatan makan pada penyajian menu unpopuler di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	120
Tabel 4.29 Kesesuaian peralatan makan/alat hidang pada penyajian menu di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	121
Tabel 4.30 Hiasan/garnish pada penyajian menu unpopuler pada di Lasem Restoran Jadul Village Resort dan Spa.....	122
Tabel 4.31 Kebersihan makanan pada penyajian menu unpopuler di Restoran Jadul Village Resort dan Bandung.....	123
Tabel 4.32 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variable Peralatan.....	124
Tabel 4.33 Kebersihan menu unpopuler di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung	126
Tabel 4.34 Kebersihan Peralatan makan menu unpopuler di Restoran	

Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	127
Tabel 4.35 Kebersihan Restoran pada penyajian menu unpopular di Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	128
Tabel 4.36 Kebersihan Petugas/waiter pada penyajian menu unpopular di Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	129
Tabel 4.37 Kebersihan udara pada penyajian menu unpopular di Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	130
Tabel 4.38 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variable Kebersihan.....	132
Tabel 4.39 Kualitas Produk menu unpopular di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	134
Tabel 4.40 Harga menu unpopular di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	135
Tabel 4.41 Kualitas Pelayanan menu unpopular di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	136
Tabel 4.42 Equipment menu unpopular di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	137
Tabel 4.43 Sanitation Concern menu unpopular di Restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung.....	138
Tabel 4.44 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variable Kepuasan Konsumen.....	139
Tabel 4.45 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	142
Tabel 4.46 Kriteria Kuat Lemahnya Hubunga	142
Tabel 4.47 Hasil reresi Kualitas produk (X1), Harga/item (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Equipment concern (X4), Sanitation Concern (X5) TerhadapKepuasan (Y).....	144
Tabel 4.48 Anova untuk Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	

.....	146
Tabel 4.49 Rekapitulasi koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	146
.....	146
Tabel 4.50 Rekapitulasi Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)	147
.....	147
Tabel 4.51 Matriks Kepuasan Konsumen Terhadap Menu Dog.....	150
Tabel 4.52 Kualitas Produk Berdasarkan Teori dan Kualitas Produk Berdasarkan Fakta di Restoran.....	151
Tabel 4.53 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Teori dan Kualitas Produk Berdasarkan Fakta di Restoran.....	152
Tabel 4.54 Kualitas Peralatan Berdasarkan Teori dan Kualitas Produk Berdasarkan Fakta di Restoran.....	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	11
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Konsmen Mengunjungi Restoran Jadul Village Resort & Spa Bandung	86
Gambar 4.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88

Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	88
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	89
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	92
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	94
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi.....	95
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kategorisasi Variable Kualitas Produk.....	106
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kategorisasi Variable Harga.....	110
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kategorisasi Variable Kualitas Pelayanan.....	119
Gambar 4.12 Garis Kontinum Kategorisasi Variable Kualitas Peralatan.....	125
Gambar 4.13 Garis Kontinum Kategorisasi Variable Kualitas Kebersihan.....	134
Gambar 4.14 Garis Kontinum Kategorisasi Variable Kualitas Produk.....	141

