

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Mengenai Pariwisata	12
2.2 Mengenai Wisata Gastronomi	12
2.3 Teori Mengenai Hotel	14
2.3.1 Pembagian Departemen Hotel	15
2.3.2 Pengertian, Fungsi dan Peranan Dapur Hotel	16
2.4 Mengenai Keamanan Makanan.....	17
2.4.1 Sistem Keamanan Makanan <i>Hazard Analysis Critical Control</i> <i>Point</i>	18

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.4.1.1	Definisi <i>Sanitation Standard Operating Procedures</i>	20
2.4.1.2	Definisi <i>Standard Operating Procedures</i>	22
2.4.2	Titik-titik Proses Pengawasan	23
2.4.2.1	Bahan Baku	27
2.4.2.2	<i>Equipment</i>	28
2.4.2.3	Sumber Daya Manusia	35
2.4.2.4	Analisis Titik Pengawasan	37
2.5	Kualitas Produk	38
2.5.1	Atribut Produk	39
2.5.2	Tingkatan Produk	40
2.5.3	Spesifikasi Produk	41
2.6	Persepsi Kepuasan Konsumen	42
2.6.1	Pengukuran Kepuasan Konsumen	45
2.7	Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian Terdahulu	50
2.8	Kerangka Pemikiran	51
2.9	Hipotesis	53
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	55
3.2	Jenis dan Metode Penelitian.....	55
3.2.1	Jenis Penelitian.....	55
3.2.2	Metode Penelitian	56
3.3	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	57
3.3.1	Populasi.....	57
3.3.2	Teknik Penarikan Sampel	58
3.4	Operasional Variabel.....	60
3.5	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.6	Teknik Analisis Data	65

3.6.1 Analisis Bahan Baku, Analisis Bahaya <i>Raw Material</i> , Analisis Titik Pengawasan dan Analisis Bahaya Proses.....	65
3.6.2 Analisis Deskriptif Verifikatif	67
3.6.2.1 Analisis Korelasi.....	67
3.6.2.2 Koefisien Determinasi	68
3.6.2.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	69
3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	70
3.7.1 Uji Validitas	70
3.7.2 Uji Reliabilitas	72
3.7.3 Uji Hipotesis	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan The Amaroossa Hotel Bandung	75
4.1.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> The Amaroossa Hotel Bandung	76
4.2 Penerapan Sistem Keamanan Makanan Berbasis <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) dan <i>Sanitation Standar Operating Procedures</i> (SSOP) <i>Food and Beverage Department</i> The Amaroossa Hotel Bandung	79
4.2.1 Pencatatan Semua Bahaya Potensial yang Berkaitan dengan Setiap Tahapan, Pengadaan Suatu Analisa Bahaya dan Menyarankan Berbagai Pengukuran untuk Mengendalikan Bahaya-Bahaya yang Teridentifikasi	80
4.2.2 Penentuan Titik Kendali Kritis dan Batas-batas kritis	82
4.2.3 Penyusunan Sistem Pemantauan untuk Setiap Titik Kendali Kritis, Penetapan Tindakan Perbaikan, Penetapan, Prosedur Verifikasi, Penetapan Dokumentasi dan Pencatatan.....	84

4.2.4 Keterkaitan Karyawan <i>Food and Beverage Department</i> The Amaroossa Hotel Bandung terhadap <i>Sanitation Standard Operating Procedures (SSOP)</i>	88
4.2.5 Keterkaitan Karyawan <i>Food and Beverage Department</i> The Amaroossa Hotel terhadap <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i>	89
4.3 Profil Konsumen <i>Food and Beverage Product</i> The Amaroossa Hotel Bandung	90
4.3.1 Profil Konsumen dilihat dari Asal Tinggal Konsumen.....	90
4.3.2 Keterkaitan Profil Konsumen dilihat dari Jenis Kelamin dan Usia	91
4.3.3 Keterkaitan Profil Konsumen dilihat dari Rata-rata Penghasilan ..	92
4.3.4 Keterkaitan Profil Konsumen dilihat dari Pekerjaan	93
4.3.5 Keterkaitan Profil Konsumen dilihat dari Perolehan Informasi Mengenai The Amaroossa Hotel Bandung	94
4.3.6 Keterkaitan Profil Konsumen dilihat dari Jumlah Kunjungan.....	95
4.3.7 Keterkaitan Profil Konsumen dilihat dari Alasan Berkunjung ke The Amaroossa Hotel Bandung	96
4.4 Tanggapan Konsumen terhadap Kualitas Produk <i>Food and Beverage</i> The Amaroossa Hotel Bandung.....	96
4.4.1 <i>Appearance</i>	97
4.4.2 Kandungan Bahan Tambahan	98
4.4.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen <i>Food and Beverage</i> The Amaroossa Hotel Bandung.....	99
4.5 Kepuasan Konsumen The Amaroossa Hotel Bandung.....	101
4.5.1 Analisis <i>Performance</i> dan <i>Importance Matrix</i>	101
4.5.2 Kepuasan Konsumen <i>Food and Beverage</i> The Amaroossa Hotel Bandung Atas <i>Appearance</i> (Penampakan)	104

4.5.3 Kepuasan Konsumen <i>Food and Beverage</i> The Amaroossa Hotel Bandung Atas Kandungan Bahan Tambahan Pangan.....	105
4.5.4 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Kepuasan Konsumen <i>Food and Beverage</i> The Amaroossa Hotel Bandung terhadap Kualitas Produk	106
4.6 Analisis Kualitas Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen The Amaroossa Hotel Bandung	107
4.6.1. Analisis korelasi	108
4.6.2. Koefisien Determinasi	108
4.6.3. Analisis Regresi	109
4.6.3.1 Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....	110
4.6.3.2 Pengujian Hipotesis dengan Uji f.....	111
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	112
4.7.1. Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	113
4.7.2. Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	