

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	7
2.1.1. Pariwisata .....	7
2.1.2. Hotel .....	8
2.1.3. Restoran .....	9
2.1.4. Menu .....	10
2.1.4.1. Arti dan Fungsi Menu .....	10
2.1.4.2. Kegunaan Menu .....	11
2.1.4.3. Sasaran Menu .....	11
2.1.4.4. Tata Cara Penyusunan Hidangan .....	12

2.1.4.5. Penggolongan Menu .....	13
2.1.4.6. Kualitas Menu yang Baik dan Tipe-tipe Menu .....	14
2.1.4.7. Menu Items .....	14
2.1.4.8. Prioritas yang Berkaitan dengan Penyusunan Menu .....	15
2.1.4.9. Menentukan Harga pada Menu .....	19
2.1.4.10. Cara Penyajian Menu .....	22
2.1.4.11. Perencanaan Menu .....	23
2.1.4.12. Penggolongan Jenis Menu .....	27
2.1.4.13. Tinjauan tentang Evaluasi Menu .....	28
2.1.5. Analisis Menu Engineering .....	32
2.1.5.1. Menu Item Analysis.....	35
2.1.5.2. Menu Mix Analysis .....	35
2.1.5.3. Menu Engineering Summary .....	37
2.1.5.4. Menu Engineering Worksheet.....	38
2.1.5.5. Four Box Analysis .....	39
2.1.5.6. Menu Engineering Graph .....	41
2.1.5.7. Managing Menu .....	41
2.1.5.8. Hubungan antar Konsep .....	45
2.1.6. Bauran Pemasaran .....	46
2.1.7. Kepuasan Konsumen .....	48
2.1.7.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	48
2.1.7.2. Komponen Kepuasan Konsumen .....	51
2.1.7.3. Ciri-ciri Konsumen yang Puas .....	51
2.1.7.4. Elemen Kepuasan Konsumen .....	52

2.1.7.5. Strategi demi Kepuasan Konsumen .....	53
2.1.7.6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	55
2.1.7.7. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	56
2.1.7.8. Manfaat Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	57
2.1.7.9. Konsep Kepuasan Konsumen .....	58
2.2. Kajian Empirik .....	59
2.3. Kerangka Pemikiran .....	60
2.4. Hipotesis .....	61

### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian .....	62
3.2. Jenis dan Metode Penelitian .....	62
3.2.1. Jenis Penelitian .....	62
3.2.2. Metode Penelitian .....	63
3.3. Operasionalisasi Variabel .....	64
3.4. Sumber dan Jenis Data .....	67
3.5. Populasi dan Sampel .....	67
3.5.1. Populasi .....	67
3.5.2. Sampel .....	69
3.5.3. Teknik Sampling .....	70
3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	70
3.7. Teknik Analisis Data .....	71
3.7.1. Uji Validitas .....	71
3.7.2. Uji Realibilitas .....	75
3.7.3. Uji Korelasi .....	78

3.7.3.1. Korelasi Product Moment .....	78
3.7.3.2. Korelasi Parsial .....	80
3.7.4. Uji Determinasi .....	81
3.7.5. Regresi Ganda .....	82
3.7.6. Uji Linearitas Regresi .....	83
3.7.7. Uji Signifikan .....	83
3.7.7.1. Uji Signifikan Seluruhnya (Uji F) .....	83
3.7.7.2. Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	84

#### BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian .....	86
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	86
4.1.1.1. Sejarah Aston Internasional .....	86
4.1.1.2. Aston Braga Hotel & Residence .....	86
4.1.1.3. Kegiatan Perusahaan .....	87
4.1.1.4. Sarana dan Fasilitas Hotel .....	87
4.1.2. Karakteristik Responden .....	89
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	89
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	90
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	91
4.1.3. Gambaran Umum Variabel Peneli.....	92
4.1.3.1. Variabel yang Mempengaruhi Menu Tidak Populer .....	92
4.1.3.1.1. Variabel Product .....	92
4.1.3.1.2. Variabel Place .....	102
4.1.3.1.3. Variabel Promotion .....	106

4.1.3.1.4. Variabel Price .....	115
4.1.3.1.5. Variabel People .....	121
4.1.3.1.6. Variabel Process .....	128
4.1.3.1.7. Variabel Customer Service .....	132
4.1.3.2. Variabel Kepuasan Konsumen .....	138
4.2. Pengujian Hipotesis .....	149
4.2.1. Koefisien Korelasi .....	149
4.2.2. Koefisien Determinasi .....	153
4.2.3. Pengujian Hipotesis dan Signifikan secara Simultan .....	154
4.2.4. Pengujian Hipotesis dan Signifikan secara Parsial .....	156
4.2.5. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda .....	160
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	162
4.3.1. Analisis Faktor Product terhadap Kepuasan Konsumen .....	162
4.3.2. Analisis Faktor Place terhadap Kepuasan Konsumen .....	162
4.3.3. Analisis Faktor Promotion terhadap Kepuasan Konsumen ....	163
4.3.4. Analisis Faktor Price terhadap Kepuasan Konsumen .....	164
4.3.5. Analisis Faktor People terhadap Kepuasan Konsumen .....	164
4.3.6. Analisis Faktor Process terhadap Kepuasan Konsumen .....	165
4.3.7. Analisis Faktor Customer Service terhadap Kepuasan Konsumen .....	166
4.3.8. Analisis Faktor Product, Place, Promotion, Price, People, Process, dan Customer Service terhadap Kepuasan Konsumen .....	167

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan .....	168
---------------------	-----

5.2. Saran .....	169
DAFTAR PUSTAKA .....	171
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	