

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**
“Studi Kasus Kunang-kunang *Café and Resto* Ciater Spa Resort Subang”

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata
Manajemen Industri Katering



Ananda Putri Utami
1001458

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**
2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Kunang-kunang *Cafe and Resto*, Ciater Spa Resort, Subang)**

Oleh :

Ananda Putri Utami

1001458

Sebuah Skripsi yang Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata
pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Ananda Putri Utami

Universitas Pendidikan Indonesia

2014

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
di foto kopi atau cara lainnya tanpa ijin dari Penulis.

LEMBAR PENGESAHAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen
(Studi kasus Kunang-kunang café and resto Ciater Spa Resort Subang)

Skripsi disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Agus Sudono SE, MM)
NIP. 19820508.200812.1.002

(Sylvia Meilani S.Pd..MM)

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Industri Katering

(Agus Sudono SE, MM)
NIP. 19820508.200812.1.002

Penanggung jawab Yuridis

(Ananda Putri Utami)
NIM 1001458

Pernyataan Keaslian Isi Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Kunang-kunang *Cafe and Resto*, Ciater Spa Resort, Subang)”, beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau melakukan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ketentuan yang berlaku dalam menyangkut keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila ditemukan di kemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya atau ada dari pihak lain terhadap keaslian karya saya.

Bandung, 19 Januari 2015
Yang membuat pernyataan,

Ananda Putri Utami

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis telah panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Kunang-Kunang *cafe and resto*, Ciater Spa Resort Subang)” yang sebagaimana dapat terselesaikan tidak kurang daripada waktunya.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini dalam rangka untuk mendapatkan gelar sarjana pariwisata serta merupakan bentuk langsung tanggung jawab penulis pada tugas yang diberikan.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua, sehingga dapat memberikan ilmu yang bermanfaat. Pada kesempatan ini pula dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dorongan dan pemikirannya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Januari 2015

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah wa Syukurillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi yang senantiasa memberikan rahmatnya dan Hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpah kepada Allah SWT, junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga-nya, sahabat-nya, serta kepada kita selaku umat-nya, Amin.

Ungkapan rasa hormat dan terimakasih tak terhingga penulis sampaikan kepada orang tua tercinta yang selalu mendukung setiap langkah yang dilakukan penulis juga penuh kesabaran, perhatian, pengertian, kasih sayang serta aliran do'a yang tulus tucurah untuk keberhasilan penulis sehingga saat ini.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan, pengarahan, bimbingan, motivasi, dan dorongan yang didapatkan penulisan selama penyusunan skripsi ini kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Suyono Kartadinata, M. Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
3. Agus Sudono, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering, serta selaku dosen pembimbing I, terima kasih telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahannya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sylvia Meilani S.Pd.,M.M. selaku dosen pembimbing II, terima kasih telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahannya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Endang Ruhata selaku Staff TU Prodi Manajemen Industri Katering yang banyak memberikan arahan, bimbingan selama penulis menyelesaikan kuliah dan selama proses penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen Prodi Manajemen Industri Katering dan dosen luar prodi yang selalu memberikan dukungan dan ketulusan dalam memberikan ilmu kepada penulis selama kuliah.
7. Terimakasih untuk Bapak Bebep Supriyadi selaku Manager Ciater Spa Resort yang telah memperbolehkan penulis melaksanakan penelitian di *Kunang-kunang Cafe and Resto, Ciater Spa Resort*
8. Terimakasih untuk Staff Ciater Spa Resort Bapak Bibin Subiar yang telah bersedia memberikan waktu serta mempermudah jalannya penelitian ini.
9. Terima kasih untuk orang tua penulis Endang Wianda (Bapak) Risa Marita Chandra (Ibu) yang selalu setia memberikan dukungan baik moril maupun materil, selalu sabar menghadapi keluhan-keluhan penulis selama penulisan skripsi ini berlangsung serta do'a yang tidak hentinya terucap untuk penulis. Thankyou Mom, Dad, I could be like at this time because of You.
10. Adik-adik tersayang M. Insan Gumelar, dan Dhia Salsabila yang selalu menghibur penulis ketika penulis jenuh mengerjakan skripsi.
11. Rabbi Radhiya, yang telah memberikan dukungan, do'a serta selalu menjadi teman berbagi, dan pendengar terbaik selama penelitian berlangsung.
12. Terimakasih untuk Kakak-kakak terbaik Dwi Maulani Oktiasari dan Rattikah Fitrianty telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
13. Teman-teman terbaik Riyan Gusfaryanti, Tri Putri Ramadhanti, Stry Apriane Nurhera, Putri Efrilia yang sangat membantu penulis saat penelitian berlangsung, terima kasih banyak dan maaf selalu merepotkan selama penelitian berlangsung.
14. Terimakasih banyak semua teman-teman seperjuangan MIK 2010 yang sudah sama-sama berjuang, canda dan tawa kalian tidak akan penulis lupakan.

15. Terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah mendukung penulis sampai sejauh ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuh Ayahanda Endang Wianda juga Ibunda Dra.Risa Marita Chandra, MM.Pd. Semoga dukungan moril dan material yang sudah diberikan oleh Ibu dan Bapak kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini menjadi suatu amal ibadah yang diterima di sisi Allah SWT, Amin.

Bandung, Januari 2015

Penulis