

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|-----|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACK | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |

BAB I Pendahuluan

| | |
|---|---|
| 1.1 Latar belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan | |
| 1.4 penelitian Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |

BAB II TUNJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 Definisi Pariwisata dan Kepariwisataaan | 8 |
| 2.1.1 Definisi Wisatawan | 9 |
| 2.1.2 Pengertian Restoran | 10 |
| 2.1.3 Pramusaji | 15 |
| 2.1.3.1 Pengertian Pramusaji | 15 |
| 2.1.3.2 Kualifikasi Pramusaji | 16 |
| 2.1.4 Menu | 20 |
| 2.1.5 Klasifikasi Menu | 22 |
| 2.1.6 Kualitas Pelayanan | 23 |

Ananda Putri Utami, 2015

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

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

| | |
|--|----|
| 2.1.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.1.7 Definisi Produk..... | 25 |
| 2.1.7.1 Dimensi Kualitas Produk | 26 |
| 2.1.7.2 Manajemen Pemasaran Produk | 30 |
| 2.1.8 Kepuasan Konsumen | 33 |
| 2.1.9 Harapan Pelanggan..... | 37 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| 2.3 Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian | 43 |
| 2.4 Hipotesis..... | 44 |

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Objek dan Penelitian | 45 |
| 3.2 Metode Penelitian | 45 |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel | 46 |
| 3.4 Sumber dan Jenis Data..... | 48 |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling | 49 |
| 3.5.1 Populasi..... | 49 |
| 3.5.2 Sampel..... | 50 |
| 3.5.3 Teknik Sampling..... | 51 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 52 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 52 |
| 3.7.2 Uji Reabilitas | 56 |
| 3.7.3 Uji Korelasi | 57 |
| 3.7.4 Uji Determinasi | 59 |
| 3.7.5 Uji Korelasi Parsial | 60 |
| 3.7.6 Uji Linearitas Regresi | 61 |

Ananda Putri Utami, 2015

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

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

| | |
|----------------------------|----|
| 3.7.7 Uji Signifikan | 62 |
| 3.7.7.1 Uji F | 62 |
| 3.7.7.2 Uji T | 63 |

BAB IV Penelitian dan Pembahasan

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 64 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 64 |
| 4.1.2 Sejarah Berdirinya Ciater Spa Resort | 64 |
| 4.2 Visi Misi Ciater Spa Resort | 67 |
| 4.2.1 Visi Perusahaan (Ciater Spa Resort)..... | 67 |
| 4.2.2 Misi Perusahaan (Ciater Spa Resort) | 67 |
| 4.3 Lokasi Ciater Spa Resort..... | 67 |
| 4.4 Tujuan Perusahaan | 68 |
| 4.4.1 Aktifitas Perusahaan..... | 69 |
| 4.4.1.1 Produksi dan Ragam Produk..... | 69 |
| 4.5 Karakteristik Responden | 71 |
| 4.5.1 Karakteristik Berdasarkan Kota Asal..... | 71 |
| 4.5.2 Karakteristik Berdasarkan Negara Asal..... | 73 |
| 4.5.3 Karakteristik Berdasarkan Usia | 74 |
| 4.5.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 75 |
| 4.5.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 77 |
| 4.5.6 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 78 |
| 4.5.7 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Per Bulan | 80 |
| 4.5.8 Karakteristik Berdasarkan Alasan datang | 82 |

Ananda Putri Utami, 2015

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

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

| | |
|--|-----|
| 4.5.9 Karakteristik Berdasarkan Informasi tempat | 84 |
| 4.5.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan | 85 |
| 4.6 Gambaran Umum Variabel Penelitian | 87 |
| 4.6.1 Gambaran Data Tanggapan Responden..... | 87 |
| 4.6.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan | 87 |
| 4.6.3 Analisis Tanggapan Responden | 88 |
| 4.6.4 Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan | 89 |
| 4.6.5 Rekapitulasi Responden terhadap Kualitas Pelayanan | 108 |
| 4.6.6 Gambaran Variabel Kualitas Produk | 110 |
| 4.6.7 Rekapitulasi Responden Terhadap Kualitas Produk | 114 |
| 4.6.8 Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen | 115 |
| 4.6.9 Rekapitulasi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen | 118 |
| 4.7 Analisis Regresi Berganda | 119 |
| 4.8 Pengujian Hipotesis | 124 |
| 4.8.1 Pengujian Hipotesis secara Simultan | 124 |
| 4.8.2 Pengujian Hipotesis secara Parsial | 125 |
| 4.9 Implikasi Hasil Temuan Penelitian | 126 |
| 4.9.1 Implikasi Temuan Bersifat Teoritik | 126 |
| 4.9.2 Implikasi Temuan Bersifat Empirik | 127 |

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 128 |
| 5.2 Saran | 129 |

DAFTAR PUSTAKA

Ananda Putri Utami, 2015
Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan wisatawan ke Kab. Subang | 2 |
| Tabel 1.2 Kunjungan Wisataan Ke Ciater Spa Resort | 4 |
| Tabel 1.3 Data Kepuasan Wisatawan..... | 5 |
| Tabel 2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Pelanggan..... | 35 |
| Tabel 2.2 Tipe kepuasan dan ketidakpuasan Pelanggan | 35 |
| Tabel 2.3 Resume Penelitian Terdahulu | 43 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel | 47 |
| Tabel 3.2 Intrepretasi Besarnya Koefisien Korelasi..... | 54 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas | 54 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Kota Asal | 71 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Negara Asal | 73 |

Ananda Putri Utami, 2015

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

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

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia..... | 74 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 74 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 77 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 78 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Per Bulan | 80 |
| Tabel 4.8 Berdasarkan Alasan Datang Ke Kunang-kunang <i>Cafe and Resto</i> ... | 82 |
| Tabel 4.9 Berdasarkan Informasi Tempat | 84 |
| Tabel 4.10 Berdasarkan Kunjungan | 85 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan | 87 |
| Tabel 4.12 Rentang Klasifikasi Variabel | 89 |
| Tabel 4.13 Distribusi Memberikan Pelayanan Sesuai Ucapan | 90 |
| Tabel 4.14 Distribusi Menyediakan sesuai Menu yang Ditawarkan | 90 |
| Tabel 4.15 Distribusi Kecepatan Pelayanan yang diberikan | 91 |
| Tabel 4.16 Distribusi ketepatan pelayanan yang diberikan | 91 |
| Tabel 4.17 Distribusi kelayakan Furniture seperti meja dan Kursi | 93 |
| Tabel 4.18 Distribusi Kondisi kelayakan Bangunan..... | 93 |
| Tabel 4.19 Distribusi Kondisi Kelayakan Perlengkapan | 94 |
| Tabel 4.20 Distribusi Kebersihan dan kerapihan dari waiters | 95 |
| Tabel 4.21 Distribusi Ketersediaan Sarana Berkomunikasi | 95 |
| Tabel 4.22 Distribusi Ketersedian Sarana Informasi | 96 |
| Tabel 4.23 Distribusi Memperlakukan dengan Penuh Perhatian | 97 |
| Tabel 4.24 Distribusi <i>Waiters</i> Memahami setiap Kebutuhan | 98 |
| Tabel 4.25 Distribusi Keramahan <i>Waiters</i> saat melayani | 99 |
| Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi <i>Waiters</i> ada disekitar | 99 |
| Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Terjalin Komunikasi yang Baik | 100 |
| Tabel 4.28 Distribusi Kesigapan <i>Waiters</i> dalam Melayani | 101 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Inisiatif dalam melayani | 102 |
| Tabel 4.30 Distribusi <i>Waiters</i> memberi informasi yang Tepat dan Jelas | 104 |
| Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi <i>Waiters</i> bersikap sopan santun | 104 |
| Tabel 4.32 Distribusi Kenyamanan yang diberikan Restoran | 105 |
| Tabel 4.33 Distribusi Konsistensi Kunang-kunang <i>Cafe and Resto</i> | 106 |
| Tabel 4.34 Distribusi <i>Waiters</i> selalu mengantarkan ke tempat Duduk | 106 |
| Tabel 4.35 Distribusi <i>Greeting Waiters</i> kepada Konsumen | 107 |
| Tabel 4.36 Rekapitulasi Tanggapan Resonden terhadap Kualitas Pelayanan.. | 109 |
| Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Kesesuaian Rasa | 110 |
| Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Kesesuaian Warna | 111 |
| Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Tekstur Produk | 111 |
| Tabel 4.40 Distribusi Frekuensi Aroma yang Tercium | 112 |
| Tabel 4.41 Distribusi Frekuensi Kebersihan Produk | 113 |
| Tabel 4.42 Distribusi Frekuensi Tampilan Produk | 114 |
| Tabel 4.43 Rekapitulasi Tanggapan responden Terhadap Kualitas Produk ... | 111 |
| Tabel 4.44 Tingkat kepuasan terhadap Kesesuaian Kepuasan Konsumen | 115 |
| Tabel 4.45 Tingkat Kepuasan terhadap kesesuaian kualitas produk | 116 |
| Tabel 4.46 Tingkat Kepuasan terhadap kesesuaian kepuasan Konsumen | 117 |
| Tabel 4.47 Tingkat Kepuasan terhadap Kesesuaian Kualitas Produk | 117 |
| Tabel 4.48 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan | 118 |
| Tabel 4.49 Analisis Regresi Linear Berganda | 120 |
| Tabel 4.50 Koefisien Determinasi | 121 |
| Tabel 4.51 Koefisien Korelasi | 122 |
| Tabel 4.52 Korelasi kualitas produk dan kualitas pelayanan | 123 |
| Tabel 4.53 Pengujian Secara Stimulan (Uji F) | 124 |
| Tabel 4.54 Pengujian Secara Parsial (Uji T) | 126 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan | 34 |
| Gambar 4.1 Denah Ciater | 68 |
| Gambar 4.2 Grafik Berdasarkan Kota Asal..... | 72 |
| Gambar 4.3 Grafik Berdasarkan Usia | 75 |

Ananda Putri Utami, 2015

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

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

| | |
|---|----|
| Gambar 4.4 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin | 76 |
| Gambar 4.5 Grafik Berdasarkan Pekerjaan | 78 |
| Gambar 4.6 Grafik Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 79 |
| Gambar 4.7 Grafik Berdasarkan Penghasilan Per Bulan | 81 |
| Gambar 4.8 Grafik Berdasarkan Alasan Berkunjung..... | 83 |
| Gambar 4.9 Grafik Berdasarkan Informasi Tempat | 85 |
| Gambar 4.10 Grafik Berdasarkan Kunjungan | 86 |