

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Pariwisata	9
2.1.2 Pengertian Restoran	10
2.1.2.1 Macam-macam Tipe Restoran	10
2.1.2.2 Jenis Pelayanan Restoran	13
2.1.2.3 Klasifikasi Restoran	14

Wulan Agustina, 2014

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MENU UNPOPULAR DAN UNPROFITABLE DI RESTORAN WARUNG CEPOT

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

2.1.2.4 Kategori Restoran	16
2.1.3 Pengertian Menu	16
2.1.3.1 Klasifikasi Menu	18
2.1.3.2 Perencanaan Menu	18
2.1.4 Menu <i>Engineering</i>	19
2.1.4.1 Metode Pendekatan Kedalam	20
2.1.4.2 Metode Pendekatan Keluar	22
2.1.4.3 Kategori Menu	22
2.1.5 Pengertian Pemasaran	23
2.1.6 Bauran Pemasaran	24
2.1.7 Kualitas Produk	25
2.1.7.1 Produk	25
2.1.7.1.1 Klasifikasi Produk	26
2.1.7.1.2 Tingkatan Produk	27
2.1.7.2 Pengertian Kualitas Produk	27
2.1.7.2.1 Dimensi Kualitas Produk	28
2.1.8 Harga	28
2.1.8.1 Pengertian Harga	28
2.1.8.2 Pemberian Harga	29
2.1.9 Kepuasan Konsumen	30
2.1.9.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	30
2.1.9.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
2.1.9.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	32
2.1.9.3 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	33
2.1.10 Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian	34
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis	40

Wulan Agustina, 2014

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MENU UNPOPULAR DAN UNPROFITABLE DI RESTORAN WARUNG CEPOT

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

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	41
3.2 Jenis dan Metode Penelitian	41
3.2.1 Jenis Penelitian	41
3.2.2 Metode Penelitian	42
3.2.3 Operasionalisasi Variabel	42
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	46
3.2.4.1 Populasi	46
3.2.4.2 Sampel	46
3.2.4.2 Teknik Sampling	48
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.6 Metode Analisis Data	49
3.2.6.1 Metode Menu <i>Engineering</i>	49
3.2.6.2 Analisis Dengan Metode Pendekatan Keluar	51
3.2.7 Rancangan Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.2.7.1 Uji Validitas	51
3.2.7.2 Uji Reliabilitas	54
3.2.8 Teknik Analisis Data	55
3.2.8.1 Analisis Korelasi	56
3.2.8.2 Uji Koefisien Determinasi	57
3.2.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	60
3.2.9 Pengujian Hipotesis	59
3.2.9.1 Pengujian Hipotesis Dengan Uji Stimultan (Uji F).....	59
3.2.9.2 Pengujian Hipotesis Dengan Uji Parsial (Uji t)	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.1 Profil dan Sejarah Restoran Warung Cepot	61

Wulan Agustina, 2014

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MENU UNPOPULAR DAN UNPROFITABLE DI RESTORAN WARUNG CEPOT

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

4.1.2 Struktur Organisasi Restoran Warung Cepot	62
4.1.3 Daftar Menu Makanan	63
4.2 Karakteristik Responden	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	68
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	69
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Konsumen Mengunjungi Restoran Warung Cepot	70
4.3 Gambaran Umum Variabel Penelitian	72
4.3.1 Gambaran Data Tanggapan Responden	72
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	72
4.3.1.2 Gambaran Variabel Kualitas Produk	86
4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Harga	88
4.3.1.4 Gambaran Variabel Harga	94
4.3.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	96
4.3.1.6 Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen	98
4.4 Pengujian Hipotesis	100
4.4.1 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi	100
4.4.2 Koefisien Determinasi	101
4.4.3 Analisis Regresi	103
4.4.3.1 Pengujian Koefisien Regresi Secara Stimultan (Uji F)	104
4.4.3.2 Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	106
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	106
4.5.1 Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan Kajian Teoritis	106
4.5.2 Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan Kajian Empiris	108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	115