

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
a. Kegunaan Ilmiah	8
b. Kegunaan Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Pariwisata	9
2.2 Restoran.....	9
2.2.1 Macam-macam tipe Restoran.....	10
2.3 Meal Experience.....	14
2.3.1 Definisi Meal Experience.....	14
2.3.2 Tahapan Meal Experience.....	15
2.3.3 Variabel-variabel Meal Experience.....	16
2.4 Kepuasan Konsumen.....	22
2.5 Hubungan antara Meal Experience dan Kepuasan Konsumen.....	24
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
2.7 Paradigma Penelitian.....	27
2.8 Kerangka Penelitian.....	28
2.9 Hipotesis.....	29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	30
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	30
3.3 Operasional Variabel.....	32

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

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

3.4	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1	Data Primer.....	36
3.4.2	Data Sekunder.....	36
3.5	Teknik Sampling Data.....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7	Populasi dan Sampel.....	38
3.7.1	Populasi.....	38
3.7.2	Sampel.....	39
3.8	Rancangan Pengujian Validitas dan Realibilitas	40
3.8.1	Uji Validitas.....	40
3.8.2	Uji Realibilitas.....	47
3.9	Analisa Regresi Linier Ganda.....	48
3.10	Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	50

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN..... 51

4.1	Sejarah dan Profil Perusahaan.....	51
4.2	Profil Responden Katering Sarahfie.....	52
4.2.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.3	Gambaran Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	55
4.2.4	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	56
4.2.5	Gambaran Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	57
4.3	Gambaran Variabel Penelitian.....	58
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Makanan dan Minuman yang dirasakan.....	58
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Suasana yang dirasakan.....	62
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan yang dirasakan.....	66
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang dirasakan.....	70.
4.3.5	Tanggapan Responden Terhadap Harga yang dirasakan.....	73
4.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Meal Experience yang dirasakan konsumen.....	76
4.3.7	Kepuasan Responden Mengenai Makanan dan Minuman.....	79
4.3.8	Kepuasan Responden Mengenai Suasana.....	80
4.3.9	Kepuasan Responden Mengenai Kebersihan.....	82
4.3.10	Kepuasan Responden Mengenai Pelayanan.....	83
4.3.11	Kepuasan Responden Mengenai Harga.....	85
4.3.12	Rekapitulasi Kepuasan Responden Terhadap Meal Experience yang dirasakan.....	86
4.4	Pengujian Hipotesis.....	87
4.4.1	Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	87
4.4.2	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Parsial (Uji T).....	88

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

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

4.4.3 Uji Regresi Linier Ganda.....	90
4.5 Pembahasan.....	91
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1.1	Grafik Jumlah Pengunjung De'Tuik Resto and Resort Bandung Juni 2013 – Mei 2014.....	3
2.1	Paradigma Penelitian.....	27
2.2	Kerangka Pemikiran.....	28
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	55
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	57
4.6	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Makanan dan Minuman yang dirasakan	60
4.7	Garis Kontinum Makanan dan Minuman Kualitas Produk yang dirasakan.....	62
4.8	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Suasana yang dirasakan	64
4.9	Garis Kontinum Suasana yang dirasakan.....	65
4.10	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Kebersihan yang dirasakan.....	68
4.11	Garis Kontinum Kebersihan yang Dirasakan	69
4.12	Tanggapan Responden Penelitian Berdasarkan Pelayanan yang Dirasakan	71
4.13	Garis Kontinum Pelayanan yang Dirasakan	73
4.14	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Harga yang dirasakan	75
4.15	Garis Kontinum Harga yang dirasakan.....	76
4.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Faktor-faktor Meal Experience	77
4.17	Garis Kontinum Variabel-variabel Meal Experience	78

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Kota Bandung Tahun 2012-2013.....	3
1.2	Jumlah Konsumen Di De'Tuik Resto and Resort Bandung.....	5
2.1	Resume Penelitian Terdahulu.....	25
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3	Jumlah Konsumen Di De'Tuik Resto and Resort Bandung.....	38
3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	42
3.5	Hasil Uji Realibilitas Intsrumen Penelitian.....	48
3.6	Interpretasi Derajat Realibilitas.....	48
3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	49
4.1	Profil Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.3	Gambaran Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	55
4.4	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	56
4.5	Gambaran Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	57
4.6	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Makanan dan Minuman yang dirasakan.....	59
4.7	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Suasana yang dirasakan.....	63
4.8	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Kebersihan yang dirasakan...	66
4.9	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Pelayanan yang dirasakan.....	80
4.10	Tanggapan Responden Penelitian Berdasarkan Harga yang dirasakan.....	74
4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Penelitian Meal Experience yang dirasakan konsumen.....	77

4.12	Kepuasan Responden Mengenai Makanan dan Minuman.....	79
4.13	Kepuasan Responden Mengenai Suasana.....	81
4.14	Kepuasan Responden Mengenai Kebersihan.....	82
4.15	Kepuasan Responden Mengenai Pelayanan.....	84
4.16	Kepuasan Responden Mengenai Harga.....	85
4.17	Rekapitulasi Skor Meal Experience Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
4.18	Output Koefisien Determinasi.....	87
4.19	Output Coeffisiens.....	88