

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Teori Pariwisata.....	9
2.1.2 Pengertian Restoran.....	11
2.1.2.1 Klasifikasi Restoran.....	15
2.1.3 Pemasaran.....	18
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	18
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5.1 Pengertian Jasa Pelayanan.....	20
2.1.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	29

2.2. Kerangka Pemikiran .....	31
2.3 Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	37
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3.Operasional Variabel .....	38
3.4 Sumber dan Jenis Data .....	41
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	41
3.5.1 Populasi .....	41
3.5.2 Sampel.....	42
3.5.3 Teknik Sampling.....	43
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	44
3.7 Rancangan Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.7.1 Uji Validitas .....	45
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.8 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	50
3.9 Teknik Analisis Data .....	51
3.9.1 Teknik Analisis Data Deskriptif.....	51
3.9.2 Teknik Analisis Data Verifikatif .....	52
3.9.2.1 Uji Asumsi Statistik .....	52
3.9.2.2 Teknik Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	53
3.9.3 Pengujian Hipotesis .....	58

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.....	61
---	----

Anis Siyatun Nufus, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN TAMAN JAYA UJUNG KULON CILEGON**

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

4.2 Data Penelitian .....	63
4.2.1 Karakteristik Responden .....	63
a. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	63
b. Karakteristik Kota Asal Responden.....	64
c. Karakteristik Pendapatan Per Bulan.....	65
d. Karakteristik Usia Responden .....	67
e. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	68
f. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	70
4.3 Gambaran Kualitas Pelayanan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon...	71
4.3.1 Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	72
4.3.2 Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Empathy</i> (Empati) .....	74
4.3.3 Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	75
4.3.4 Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Reliability</i> (Keandalan).....	76
4.3.5 Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan).....	77
4.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon	78
4.4 Kepuasan Konsumen .....	80
4.4.1 Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Tangibles</i> .....	80
4.4.2 Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Empathy</i> .....	82
4.4.3 Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Responsiveness</i> .....	83
4.4.4 Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Reliability</i> .....	84
4.4.5 Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Assurance</i> .....	85

4.4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan Di Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.....	86
4.5 Uji Asumsi Statistik.....	87
4.5.1 Uji Asumsi Normalitas .....	87
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	89
4.5.3 Uji Linearitas .....	90
4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	93
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Secara Simultan .....	93
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Secara Parsial.....	93
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	98
4.7.1 Implikasi Hasil Temuan Bersifat Teoritis .....	98
4.7.2 Implikasi Hasil Temuan Bersifat Empirik .....	98

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran.....	101

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Daftar Restoran dan Rumah Makan di Kota Cilegon .....	2
1.2	Jumlah Pengunjung Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Pada Bulan Mei 2011 s/d Bulan Desember 2014 .....	4
1.3	Data Penjualan Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Pada Tahun 2012 s/d 2014 .....	5
1.4	Tanggapan Konsumen Pada Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	6
3.1	Operasional Variabel .....	39
3.2	Tabel Pengujian Validitas .....	47
3.3	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	49
3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	59
4.1	Klasifikasi Jenis Kelamin Responden .....	63
4.2	Klasifikasi Kota Asal Responden .....	64
4.3	Klasifikasi Pendapatan Per Bulan .....	66
4.4	Klasifikasi Usia Responden .....	67
4.5	Klasifikasi Pendidikan Terakhir .....	69
4.6	Klasifikasi Pekerjaan Responden .....	70
4.7	Tanggapan Responden Yang Dirasakan Responden Terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	72
4.8	Tanggapan Responden Yang Dirasakan Responden Terhadap <i>Empathy</i> (Empati) Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	74
4.9	Tanggapan Responden Yang Dirasakan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	75
4.10	Tanggapan Responden Yang Dirasakan Responden Terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan) Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	76

4.11	Tanggapan Responden Yang Dirasakan Responden Terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	77
4.12	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	78
4.13	Kepuasan Konsumen Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Terhadap <i>Tangibles</i> .....	81
4.14	Kepuasan Konsumen Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Terhadap <i>Empathy</i> .....	82
4.15	Kepuasan Konsumen Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Terhadap <i>Responsiveness</i> .....	83
4.16	Kepuasan Konsumen Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Terhadap <i>Reliability</i> .....	84
4.17	Kepuasan Konsumen Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Terhadap <i>Assurance</i> .....	85
4.18	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	86
4.19	Uji Normalitas .....	88
4.20	Uji Heteroskedastisitas .....	89
4.21	Uji Linearitas ( <i>Tangibles</i> ) .....	90
4.22	Uji Linearitas ( <i>Empathy</i> ) .....	91
4.23	Uji Linearitas ( <i>Responsiveness</i> ) .....	91
4.24	Uji Linearitas ( <i>Reliability</i> ) .....	92
4.25	Uji Linearitas ( <i>Assurance</i> ) .....	92
4.26	Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	93
4.27	Pengujian Secara Parsial .....	94
4.28	Matriks Korelasi Antara Sub Variabel .....	95
4.29	Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	96

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Grafik Pengunjung Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon Periode Tahun 2011 – Tahun 2014 .....	5
1.2	Diagram Tanggapan Konsumen Pada Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	7
2.1	<i>Four Service Characteristics</i> .....	22
2.2	Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	34
3.1	Struktur Hubungan Kausal Hipotesis .....	54
4.1	Struktur Organisasi Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	62
4.2	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.3	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal .....	65
4.4	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	67
4.5	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	68
4.6	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
4.7	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
4.8	Sarana Informasi (Pamflet) Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon .....	73
4.9	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	80
4.10	Histogram Yang Dirasakan .....	88
4.11	Histogram Yang Diharapkan .....	89
4.12	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	96