

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Konsep <i>Meal Experience</i> Dalam Industri Restoran.....	8
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.1.2 Industri Pariwisata.....	12
2.1.1.3 Definisi Hotel.....	13
2.1.1.4 Industri Restoran.....	14
2.1.1.5 Definisi <i>Meal Experience</i> .....	20
2.1.1.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Meal Experience</i> .....	21
2.1.1.7 Variabel <i>Meal Experience</i> .....	25
2.1.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.1.9 Hubungan antara <i>Meal Experience</i> dan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesisi.....	34
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	36
3.2 Jenis Dan Metode Penelitian.....	36
3.2.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Operasional Variabel.....	37
3.4 Sumber Data Dan Jenis Data.....	42
3.5 Populasi Dan Sampel.....	43
3.5.1 Populasi .....	43
3.5.2 Sampel.....	43

3.6 Teknik Sampling .....	44
3.7 Teknik Dan Pengumpulan Data.....	45
3.8 Teknik Analisis Data.....	45
3.8.1 Uji Validitas .....	45
3.8.2 Uji Reabilitas.....	49
3.8.3 Uji Korelasi.....	51
3.8.3.1 Korelasi Product Moment.....	51
3.8.3.2 Korelasi Parsial.....	52
3.8.4 Regresi Ganda.....	53
3.8.5 Uji Linearitas Regresi.....	53
3.8.6 Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	54
3.8.7 Koefisien Determinasi .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan.....	56
4.1.1 Sejarah d'Riam Riverside Resort Dan Resto.....	56
4.1.2 Struktur Organisasi Restoran d'Riam.....	57
4.1.3 Karakteristik Responden.....	58
4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.1.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.1.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.1.4 <i>Meal experience</i> .....	62
4.1.4.1 Variabel <i>Meal Experience</i> .....	63
4.1.4.1.1 <i>Food and beverage</i> .....	63
4.1.4.1.2 <i>Variety In Menu Choice</i> (pilihan menu).....	70
4.1.4.1.3 <i>Level Of Service</i> (Tingkat Pelayanan).....	74
4.1.4.1.4 <i>Price And Value For Money</i> (Harga).....	80
4.1.4.1.5 <i>Interior Design</i> .....	85
4.1.4.1.6 <i>Atmosphere</i> (Suasana) .....	88
4.1.4.1.6 <i>Location and Accessibility</i> (Keterjangkauan lokasi).....	94
4.1.5 kepuasan pelanggan (Harapan).....	98
4.1.5.1 <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan minuman).....	98
4.1.5.2 <i>Variety In Menu Choice</i> (pilihan menu).....	98
4.1.5.3 <i>Level of service</i> (Tingkat Pelayanan).....	99
4.1.5.4 <i>Price and value for money</i> (Harga).....	100
4.1.5.5 <i>Interior design</i> .....	100
4.1.5.6 <i>Atmosphere</i> (Suasana).....	101
4.1.5.7 <i>Location and accessibility</i> (Keterjangkauan lokasi).....	101
4.1.5.8 Rekapitulasi Skor Meal Experience Terhadap Kepuasan .....	102
Pelanggan	
4.2 Pengujian Hipotesis.....	104
4.2.1 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	104
4.2.2 Pengujian Hipotesis Dan Signifikasi dengan uji F.....	105
4.2.3 Pengujian Hipotesis Dan Signifikasi Secara Parsial (Uji t).....	105
4.2.4 Uji Normalitas .....	107
4.2.5 Uji Regresi Linear Berganda .....	108

4.3 Pembahasan.....	110
---------------------	-----

**Bab V Kesimpulan dan Saran**

5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran .....	33
4.1	Struktur Organisasi Restoran.....	57
4.2	Rekapitulasi Skor Food and Beverage (Makanan dan minuman).....	68
4.3	Rekapitulasi Skor <i>Variety In Menu Choice</i> (pilihan menu).....	73
4.4	Rekapitulasi Skor <i>Level Of Service</i> (Tingkat Pelayanan).....	78
4.5	Rekapitulasi Skor <i>Price And Value For Money</i> (Harga).....	83
4.6	Rekapitulasi Skor <i>Interior Design</i> .....	87
4.7	Rekapitulasi skor <i>Atmosphere</i> (Suasana).....	92
4.8	Rekapitulasi skor <i>Location And Accessibility</i> (Keterjangkauan lokasi).....	96
4.9	Rekapitulasi Skor Meal Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
4.10	Uji Normalitas.....	108

## DAFTAR TABEL

1.1	Data Jumlah Revenue dan Jumlah Konsumen Di Restoran d'Riam pada Tahun 2012-2014.....	3
1.2	Tabel Pra Penelitian di d'Riam Restoran.....	4
1.3	Tabel Meal Experience yang ada di d'Riam Riverside Resort.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
3.1	Overasionalisasi Variabel.....	37
3.2	Data Jumlah Revenue dan Jumlah Konsumen Di Restoran d'Riam pada Tahun 2012-2014.....	43
3.3	Hasil Pengujian Validitas.....	47
3.4	Hasil Pengujian Reabilitas.....	50
3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	51
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.6	Tanggapan Meal Experience Berdasarkan Rasa Masakan.....	63
4.7	Tanggapan Meal Experience Berdasarkan Aroma Masakan Yang Dirasakan.....	64
4.8	Suhu Penyajian Sesuai Dengan Kondisi Makanan Yang Disajikan.....	64
4.9	Keindahan Penampilan Makanan Dan Minuman.....	65
4.10	Kelezatan Makanan Dan Minuman.....	66
4.11	Kesehatan Makanan Dan Minuman.....	67
4.12	Rekapitulasi Skor Food and Beverage (Makanan dan minuman).....	67
4.13	Pilihan Menu Makanan Dan Minuman Yang Disajikan.....	70
4.14	Ketersediaan Menu Makanan & Minuman Sesuai Yang Tertera Di Dalam Daftar Menu.....	71
4.15	Kelengkapan Menu Yang Disajikan.....	72
4.16	Rekapitulasi Skor <i>Variety In Menu Choice</i> (pilihan menu).....	72
4.17	Kecepatan Pelayanan.....	75
4.18	Keramahan Karyawan.....	75
4.19	Penampilan Karyawan.....	76
4.20	Kebersihan Menu Makanan Dan Minuman.....	77
4.21	Rekapitulasi Skor <i>Level Of Service</i> (Tingkat Pelayanan).....	77
4.22	Kesesuaian Harga Dengan Porsi Makanan & Minuman.....	80
4.23	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Makanan & Minuman.....	81
4.24	Kesesuaian Harga Dengan Pelayanan Makanan & Minuman.....	81
4.25	Rekapitulasi Skor <i>Price And Value For Money</i> (Harga).....	82
4.26	<i>View</i> Restoran.....	85
4.27	Kenyamanan Dan Dekorasi Restoran.....	86
4.28	Rekapitulasi Skor <i>Interior Design</i> .....	86

4.29	Kenyamanan Dari Efek Pencahayaan.....	89
4.30	Kenyamanan Dari Suhu Ruangan.....	89
4.31	Kenyamanan Kursi Dan Meja Makan.....	90
4.32	Kesesuaian Alunan Musik Yang Dimainkan.....	91
4.33	Rekapitulasi skor <i>Atmosphere</i> (Suasana).....	91
4.34	Kemudahan Transportasi Untuk Mencapai Lokasi.....	94
4.35	Kenyamanan Kondisi Jalan Yang Dilalui.....	95
4.36	Rekapitulasi skor <i>Location And Accessibility</i> (Keterjangkauan lokasi).....	95
4.37	Kepuasan Responden Mengenai <i>Food And Beverage</i> (Makanan dan minuman).....	98
4.38	Kepuasan Responden Mengenai <i>Variety In Menu Choice</i> (pilihan menu).....	98
4.39	Kepuasan Responden Mengenai <i>Level of service</i> (Tingkat Pelayanan).....	99
4.40	Kepuasan Responden Mengenai <i>Price And Value For Money</i> (Harga).....	100
4.41	Kepuasan Responden Mengenai <i>Interior Design</i> .....	100
4.42	Kepuasan Responden Mengenai <i>Atmosphere</i> (Suasana).....	101
4.43	Kepuasan Responden Mengenai <i>Location and Accessibility</i> (Keterjangkauan lokasi).....	101
4.44	Rekapitulasi Skor Meal Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
4.45	Output Koefisien Determinasi ,Model Summary.....	104
4.46	ANOVA.....	105
4.47	Output Koefisien Coefficients.....	105