

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR HAK CIPTA | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Penelitian | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 9 |
| 2.1.1 Konsep Kepariwisataaan | 9 |
| 2.1.2 Konsep <i>Food and Beverage Service</i> | 12 |
| 2.1.3 Konsep Menu Tablet Restoran | 15 |
| 2.1.3.1 Konsep Menu Tablet Restoran dalam Pemasaran Jasa..... | 15 |
| 2.1.3.2 Definisi Menu Tablet Restoran..... | 19 |
| 2.1.3.3 Dimensi Menu Tablet Restoran | 21 |
| 2.1.3.4 Model Menu Tablet Restoran | 23 |
| 2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.1.4.1 Konsep Kepuasan Pelanggan dalam <i>Customer Behaviour</i> .. | 24 |
| 2.1.4.2 Definisi Kepuasan Pelanggan | 25 |

| | |
|---|----|
| 2.1.4.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.1.4.4 Model Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.1.5 Pengaruh Menu Tablet Restoran terhadap Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.1.6 Orisionalitas Penelitian..... | 31 |
| 2.2. Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| 2.3 Hipotesis..... | 36 |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Objek Penelitian | 38 |
| 3.2 Metode Penelitian | 39 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan | 39 |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... | 40 |
| 3.2.3 Jenis dan Sumber Data | 45 |
| 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel | 46 |
| 3.2.4.1 Populasi | 46 |
| 3.2.4.2 Sampel..... | 46 |
| 3.2.4.3 Teknik Sampel | 47 |
| 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 48 |
| 3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas..... | 49 |
| 3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas..... | 49 |
| 3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas | 52 |
| 3.2.7 Rancangan Analisis Data | 54 |
| 3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif | 54 |
| 3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif | 56 |
| 3.2.8 Pengujian Hipotesis..... | 60 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Profil Restoran dan Responden Mujigae Resto | 62 |
| 4.1.1 Profil Restoran..... | 62 |
| 4.1.1.1 Identitas Restoran | 62 |
| 4.1.1.2 Sejarah Singkat Restoran..... | 62 |
| 4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan..... | 63 |
| 4.1.1.4 Struktur Organisasi Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung..... | 64 |

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1.2 | Karakteristik Pelanggan Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 65 |
| 4.1.2.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia | 65 |
| 4.1.2.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 66 |
| 4.1.2.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan | 66 |
| 4.1.3 | Pengalaman Responden Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 67 |
| 4.1.3.1 | Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian | 67 |
| 4.1.3.2 | Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Menu..... | 68 |
| 4.2 | Pelaksanaan Menu Tablet Restoran di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 69 |
| 4.2.1 | Tanggapan Responden Terhadap <i>Order Information Quality</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) | 69 |
| 4.2.2 | Tanggapan Responden Terhadap <i>Usability</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>)..... | 72 |
| 4.2.3 | Tanggapan Responden Terhadap <i>Ordering Experience</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) | 75 |
| 4.2.4 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Menu Tablet Restoran yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung..... | 77 |
| 4.3 | Tanggapan Responden Terhadap Menu Tablet Restoran yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung..... | 79 |
| 4.3.1 | Tanggapan Responden Terhadap <i>Order Information Quality</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) | 79 |
| 4.3.2 | Tanggapan Responden Terhadap <i>Usability</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>)..... | 81 |
| 4.3.3 | Tanggapan Responden Terhadap <i>Ordering Experience</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) | 84 |
| 4.3.4 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Menu Tablet Restoran Yang Dirasakan (<i>Expected</i>) di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung..... | 87 |
| 4.4 | Kepuasan Responden Terhadap Menu Tablet Restoran di Mujigae | |

| | |
|--|------------|
| Resto Cihampelas Walk Bandung..... | 88 |
| 4.5 Pengaruh Menu Tablet Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung..... | 92 |
| 4.5.1 Hasil Uji Asumsi Regresi | 93 |
| 4.5.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas | 93 |
| 4.5.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas | 95 |
| 4.5.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas..... | 96 |
| 4.5.1.4 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi | 96 |
| 4.5.1.5 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas | 97 |
| 4.5.2 Analisis Regresi Berganda..... | 98 |
| 4.5.2.1 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi | 98 |
| 4.5.2.2 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) Pengaruh Menu Tablet Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 99 |
| 4.5.2.3 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t) Pengaruh Menu Tablet Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 99 |
| 4.5.3 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh Menu Tablet Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 101 |
| 4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian | 101 |
| 4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik..... | 101 |
| 4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik | 103 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | |
| 5.1 Kesimpulan | 104 |
| 5.2 Rekomendasi | 105 |
| DAFTAR PUSTAKA | xix |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| No | Judul | Hal. |
|------|---|------|
| 1.1 | Data Persentase Jumlah Pengunjung Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung 2013-2016 | 3 |
| 2.1 | Kategori Restoran..... | 14 |
| 2.2 | Definisi Menu Tablet Restoran Menurut Beberapa Ahli | 19 |
| 2.3 | Definisi Kepuasan Pelanggan Menurut Beberapa Ahli..... | 25 |
| 2.4 | Orisionalitas Penelitian | 31 |
| 3.1 | Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 40 |
| 3.2 | Jenis dan Sumber Data Penelitian | 45 |
| 3.3 | Hasil Pengujian Validitas | 51 |
| 3.4 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 54 |
| 3.5 | Interpretasi Koefisien Korelasi | 59 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia | 65 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 66 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan | 67 |
| 4.4 | Tanggapan Responden Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung Terhadap <i>Order Information Quality</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) | 69 |
| 4.5 | Tanggapan Responden Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung Terhadap <i>Usability</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) | 72 |
| 4.6 | Tanggapan Responden Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung Terhadap <i>Ordering Experience</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) | 75 |
| 4.7 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Menu Tablet Restoran yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 77 |
| 4.8 | Tanggapan Responden Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung Terhadap <i>Order Information Quality</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) | 79 |
| 4.9 | Tanggapan Responden Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung Terhadap <i>Usability</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) | 82 |
| 4.10 | Tanggapan Responden Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung Terhadap <i>Ordering Experience</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) | 85 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.11 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Menu Tablet Restoran yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 87 |
| 4.12 | Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan dari Penerapan Menu Tablet Restoran di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 89 |
| 4.13 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan dari Penerapan Menu Tablet Restoran di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 90 |
| 4.14 | Interpretasi Indeks Kepuasan Pelanggan | 91 |
| 4.15 | <i>Customer Satisfaction Index</i> Terhadap Menu Tablet Restoran..... | 91 |
| 4.16 | Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> | 92 |
| 4.17 | Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov | 94 |
| 4.18 | Hasil pengujian Asumsi Heteroskedastisitas | 95 |
| 4.19 | Hasil Pengujian Asumsi Linearitas | 96 |
| 4.20 | Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi | 96 |
| 4.21 | Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas..... | 97 |
| 4.22 | Hasil Pengujian Asumsi Korelasi dan Determinasi | 98 |
| 4.23 | Output Anova | 99 |
| 4.24 | Hasil Uji T..... | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Judul | Hal. |
|------|---|------|
| 1.1 | Persentase Alasan Ketidakpuasan Pelanggan Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung | 4 |
| 2.1 | Model Persamaan Struktural Menu Tablet Restoran | 24 |
| 2.2 | Model Kepuasan Pelanggan ACSI..... | 29 |
| 2.3 | Siklus Kualitas <i>Customer-Driven</i> | 30 |
| 2.4 | Kerangka Pemikiran..... | 35 |
| 2.5 | Paradigma Penelitian..... | 36 |
| 3.1 | Regresi Linier Berganda | 58 |
| 4.1 | Logo Mujigae Resto..... | 62 |
| 4.2 | Struktur Organisasi Mujigae Resto | 64 |
| 4.3 | Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian..... | 68 |
| 4.4 | Dimensi <i>Order Information Quality</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) Pada Garis Kontinum..... | 71 |
| 4.5 | Dimensi <i>Usability</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) Pada Garis Kontinum | 74 |
| 4.6 | Dimensi <i>Ordering Experience</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) Pada Garis Kontinum | 77 |
| 4.7 | Menu Tablet Restoran yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) Pada Garis Kontinum | 78 |
| 4.8 | Dimensi <i>Order Information Quality</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) Pada Garis Kontinum..... | 81 |
| 4.9 | Dimensi <i>Usability</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) Pada Garis Kontinum | 84 |
| 4.10 | Dimensi <i>Ordering Experience</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) Pada Garis Kontinum | 86 |
| 4.11 | Menu Tablet Restoran yang Diharapkan (<i>Expected</i>) Pada Garis Kontinum | 88 |
| 4.12 | <i>Histogram Dependent</i> Variabel Kepuasan Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung..... | 93 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.13 | <i>Normal Probability Plots</i> | 94 |
| 4.14 | Hasil Pengujian Asumsi Heterokedastisitas | 95 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------|---|
| Lampiran 1. | Kuesioner Pra Penelitian |
| Lampiran 2. | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 3. | Hasil Pengujian Validitas X |
| Lampiran 4. | Hasil Pengujian Validitas Y |
| Lampiran 5. | Hasil Pengujian Reliabilitas X dan Y |
| Lampiran 6. | Koding Karakteristik dan Pengalaman Responden |
| Lampiran 7. | Koding Skor Variabel X |
| Lampiran 8. | Koding Skor Variabel Y |
| Lampiran 9. | Koding MSI X |
| Lampiran 10. | Koding Y (P/E) |
| Lampiran 11. | <i>Output</i> SPSS |