

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI.....i

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBAR..... iv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 14

1.3 Tujuan Penelitian..... 15

1.4 Kegunaan Penelitian..... 15

1.4.1 Kegunaan Teoritis 15

1.4.2 Kegunaan Praktis..... 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 16

2.1 Kajian Pustaka 16

2.1.1 *Service experience* dalam Pemasaran Jasa..... 16

2.1.1.1 Konsep Kepariwisata 20

2.1.1.2 Konsep Food and Beverage Operations 22

2.1.1.3 Konsep *Service experience* 28

2.1.1.4 Definisi *Service experience* 31

2.1.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Service experience* 36

2.1.1.6 Dimensi *Service experience* 41

2.1.2 Konsep *Customer satisfaction* 46

2.1.2.1 Definisi *Customer satisfaction*..... 46

2.1.2.2 Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi *Customer satisfaction* 47

2.1.2.3 Dimensi *Customer satisfaction* 48

2.1.3 Pengaruh *Service experience* terhadap *Customer satisfaction*..... 49

2.1.4 Orisinalitas Penelitian 50

2.2 Kerangka Pemikiran..... 52

2.3 Hipotesis 58

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 60

3.1	Objek Penelitian	60
3.2	Metodologi Penelitian	61
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang di gunakan	61
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	61
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	64
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	65
3.2.4.1	Populasi.....	65
3.2.4.2	Sampel	66
3.2.4.3	Teknik Sampling.....	67
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	68
3.2.6	Pengujian Validitas dan Realiabilitas	69
3.2.6.1	Pengujian Validitas	69
3.2.6.2	Pengujian Reliabilitas	71
3.2.7	Teknik Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	72
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data	72
3.2.7.2	Pengujian Hipotesis	74
	DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	MARKET SHARE PARIWISATA DI DUNIA TAHUN 2013	2
TABEL 1.2	PERKEMBANGAN USAHA RESTORAN / RUMAH MAKANAN BERSKALA MENENGAH DAN BESAR, 2007 - 2011	4
TABEL 1.3	DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KE KOTA BANDUNG PADA TAHUN 2008-2012	5
TABEL 1.4	DAFTAR NAMA CAFE DAN RESTO DI KAWASAN DAGO	6
TABEL 1.5	STRATEGI PEMASARAN YANG DILAKUKAN OLEH JAVANA BISTRO	11
TABEL 1.6	<i>SERVICE EXPERIENCE</i> YANG ADA DI JAVANA BISTRO CAFE & RESTO	13
TABEL 2.1	DEFINISI PEMASARAN DARI BEBERAPA AHLI	16
TABEL 2.2	PERGESERAN KONSEPTUAL DARI GDL KE SDL	28
TABEL 2.3	DEFINISI <i>SERVICE EXPERIENCE</i>	32
TABEL 2.3	FAKTOR YANG MEMPENGARUHI <i>SERVICE EXPERIENCE</i>	37
TABEL 2.4	PENELITIAN TERDAHULU MENGENAI DENGAN <i>SERVICE EXPERIENCE</i> DAN <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	50
TABEL 3.1	OPERASIONALISASI VARIABEL	62
TABEL 3.2	JENIS DAN SUMBER DATA	65
TABEL 3.3	TEKNIK PENGUMPULAN DAN SUMBER DATA	69
TABEL 3.4	ALTERNATIF JAWABAN MENURUT SKALA LIKERT	74
TABEL 3.5	INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1_HASIL SURVEI SKYCANNER TAHUN 2013	3
GAMBAR 1.2_MARKET SEGMENT JAVANA BISTRO CAFE	8
GAMBAR 1.3_DATA KUNJUNGAN JAVANA BISTRO CAFE BANDUNG TAHUN 2011-2013.....	9
GAMBAR 1.4_HASIL PRA PENELITIAN MENGENAI <i>CUSTOMER SATISFACTIONS</i> 10	
GAMBAR 2.1_KONSEP PEMASARAN (<i>MARKETING CONCEPTS</i>).....	17
GAMBAR 2.2_KLASIFIKASI FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS.....	23
GAMBAR 2.3_KLASIFIKASI RESTAURANTS	25
GAMBAR 2.4_THE FIVE ASPECT MEAL MODEL	27
GAMBAR 2.2_ <i>SERVICE OPERATIONS (SYSTEM) CONCEPTUAL MODEL</i> ...	30
GAMBAR 2.3_KARAKTERISTIK PENGALAMAN KONSUMEN	35
GAMBAR 2.4_ <i>THE SERVUCTION MODEL</i>	36
GAMBAR 2.5_ <i>CLUES INFLUENCE ON CUSTOMER PERCEPTIONS</i>	40
GAMBAR 2.6_ <i>THE SERVICE EXPERIENCE MODEL</i>	45
GAMBAR 2.7_KERANGKA PEMIKIRAN	57
PENGARUH <i>SERVICE EXPERIENCE</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	
GAMBAR 2.8_PARADIGMA PENELITIAN PENGARUH <i>SERVICE EXPERIENCE</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> KONSUMEN JAVANA BISTRO CAFE & RESTO.....	58
GAMBAR 3.1_REGRESI BERGANDA	78