

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	8
1.4.2.1 Owner dan Manajemen Restoran Sunda di Kota Bandung.....	8
1.4.2.2 Konsumen Restoran Sunda di Kota Bandung .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep Restoran dalam Industri Jasa Makanan dan Minuman .....	9
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	14
2.1.2.1 Bauran Pemasaran Jasa .....	15
2.1.2.2 <i>Product Service</i> .....	17
2.1.2.3 Definisi <i>Restaurant Attributes</i> .....	19
2.1.3 Konsep Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.3.2 Tipe Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	25
2.1.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	26
2.1.3.5 Model Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	27
2.1.3.5 Konsumen Generasi Y .....	27
2.1.4 Pengaruh <i>Restaurant Attributes</i> terhadap Kepuasan Konsumen .....	29
2.1.5 Orisinalitas Penelitian.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis .....	37
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Objek Penelitian .....	39
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	40
3.2.1.1 Jenis Penelitian.....	40

3.2.1.1 Metode yang Digunakan.....	40
3.2.2 Operasional Variabel.....	41
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	50
3.2.4.1 Populasi.....	50
3.2.4.2 Sampel.....	50
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	52
3.2.5 Alat Pengumpulan Data.....	53
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	54
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	59
3.2.7 Rancangan Analisis Data .....	60
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	61
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	61
3.2.8 Pengujian Hipotesis .....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1 Profil, Karakteristik dan Pengalaman Konsumen .....	67
4.1.1 Profil Perusahaan.....	67
4.1.1.1 Identitas Perusahaan .....	67
4.1.1.1.1 Identitas Alas Daun .....	67
4.1.1.1.2 Identitas Dapoer Pandan Wangi .....	67
4.1.1.1.3 Identitas Restoran Sambara .....	68
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	68
4.1.1.2.1 Sejarah Singkat Restoran Alas Daun .....	68
4.1.1.2.2 Sejarah Singkat Restoran Dapoer Pandan Wangi .....	69
4.1.1.2.3 Sejarah Singkat Restoran Sajian Sunda Sambara .....	70
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	70
4.1.1.3.1 Produk dan Jasa yang Ditawarkan Restoran Alas Daun .....	70
4.1.1.3.2 Produk dan Jasa yang Ditawarkan Dapoer Pandan Wangi .....	72
4.1.1.3.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan Sajian Sunda Sambara .....	73
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Konsumen .....	74
4.1.2.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Alasan Pembelian .....	74
4.1.2.2 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian dengan Jenis Kelamin dan Usia.....	75
4.1.2.3 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Pekerjaan .....	77
4.1.2.4 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Pendapatan .....	78
4.1.2.5 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Sumber Informasi .....	79
4.1.2.6 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Frekuensi Pembelian.....	80
4.1.2.7 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Pengeluaran Saat Melakukan Pembelian .....	80
4.1.2.8 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Waktu yang di Habiskan .....	81
4.2 Gambaran <i>Restaurant Attributes</i> .....	82
4.2.1 Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Food quality</i> yang	

Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	83
4.2.2 Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap <i>Service Quality</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	84
4.2.3 Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap <i>Atmosphere</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	86
4.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap Restaurant Attributes yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	87
4.3 Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) pada restoran sunda di Kota Bandung .....	89
4.3.1 Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap <i>Food quality</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	90
4.3.2 Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap <i>Service Quality</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	91
4.3.3 Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap <i>Atmosphere</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	92
4.3.4 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen generasi Y Terhadap Restaurant Attributes yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) pada restoran sunda di Kota Bandung.....	93
4.4 Kepuasan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> Pada Restoran Sunda di Kota Bandung .....	95
4.5 Model Importance Performance Analysis Sub Variabel <i>Restaurant Attributes</i> terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Y pada Restoran Sunda di Kota Bandung.....	100
4.6 Pengujian Hipotesis .....	105
4.6.1 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	<b>105</b>
4.6.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas .....	105
4.6.1.2 Hasil Uji Asumsi heteroskedastisitas .....	107
4.6.1.3 Hasil Uji Asumsi Linearitas.....	108
4.6.1.4 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi .....	109
4.6.1.6 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas.....	109
4.6.2 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	110
4.6.3 Pengujian Hipotesis Regresi Linear Berganda.....	111
4.6.4 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) .....	113
4.6.5 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t) .....	114
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	115
4.7.1 Temuan Bersifat Teoritik .....	115
4.7.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>119</b>
5.1 Kesimpulan .....	119
5.2 Rekomendasi.....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Restoran, Rumah Makan Dan Bar Di Kota Bandung Tahun 2014 .....	3
Tabel 1.2	Restoran Sunda Yang Paling Banyak Di Rekomendasikan Di Kota Bandung .....	4
Tabel 2.1	Definisi Pemasaran Menurut Para Ahli .....	14
Tabel 2.2	Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen.....	25
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	41
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	49
Tabel 3.3	Jumlah Populasi Restoran Alas Daun, Pandan Wangi Dan Sambara Tahun 2016.....	50
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan <i>Restaurant Atributes</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	60
Tabel 4.1	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Pembelian.....	74
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen Dengan Jenis Kelamin Dan Usia.....	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen Dengan Pekerjaan.....	77
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen Dengan Pendapatan .....	78
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen Dengan Sumber Informasi .....	79
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen Dengan Pengeluaran Saat Melakukan Pembelian ....	80
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen Dengan Biaya Yang Dikeluarkan.....	81
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen Dengan Waktu Yang Di Habiskan .....	82
Tabel 4.9	Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Food Quality</i>	

	Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung ..	83
Tabel 4.10	Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Service Quality</i> Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	85
Tabel 4.11	Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Atmosphere</i> ( <i>Perceived</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	86
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	87
Tabel 4.13	Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Food quality</i> ( <i>Expected</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	90
Tabel 4.14	Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Service Quality</i> ( <i>Expected</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	91
Tabel 4.15	Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Atmosphere</i> ( <i>Expected</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	92
Tabel 4.16	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> ( <i>Expected</i> ) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung.....	93
Tabel 4.17	Tanggapan Konsumen Generasi Y Terhadap Kepuasan Pada Implementasi <i>Restaurant Attributes</i> Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung.....	96
Tabel 4.18	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Generasi Y Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .	96
Tabel 4.19	Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index .....	99
Tabel 4.20	Perhitungan Rata-Rata Skor Penilaian <i>Perceived</i> Dan <i>Expected</i> Mengenai Indikator <i>Restaurant Attributes</i> .....	101
Tabel 4.21	Penafsiran Menurut Diagram Kartesius Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> .....	102
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov .....	107
Tabel 4.23	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	108
Tabel 4.24	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	108

Tabel 4.25	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi .....	109
Tabel 4.26	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	110
Tabel 4.27	Koefisien Determinasi .....	111
Tabel 4.28	Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda .....	112
Tabel 4.29	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) .....	113
Tabel 4.30	Hasil Uji Secara Parsial (Uji T) .....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kepuasan Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	4
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Konsumen .....	24
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Restaurant Attributes</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	37
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Restaurant Attributes</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
Gambar 3.1	Regresi Linier Berganda .....	63
Gambar 4.1	Garis Kontinum Restaurant Attributes Yang Dirasakan (Perceived) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	89
Gambar 4.2	Garis Kontinum Restaurant Attributes Yang Diharapkan (Expected) Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	95
Gambar 4.3	Diagram Kartensius Restaurant Attributes Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Y .....	102
Gambar 4.4	Histogram Dependent Variabel Kepuasan Konsumen Generasi Y Pada Restoran Sunda Di Kota Bandung .....	106
Gambar 4.5	Normal Probability Plots .....	107