

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Konsep Kepariwisata.....	11
2.1.2 Konsep Restoran Dalam Pariwisata	12
2.1.3 Konsep <i>Dining Experience</i>	14
2.1.3.1 Konsep <i>Experiential Marketing</i>	14
2.1.3.2 <i>Dining Experience</i> Dalam <i>Marketing Experience</i>	19
2.1.3.3 Definisi <i>Dining Experience</i>	20
2.1.3.4 Dimensi <i>Dining Experience</i>	22
2.1.4 Konsep Kepuasan Konsumen	25
2.1.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	26

2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	29
2.1.4.3 Model Kepuasan Konsumen	32
2.1.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	34
2.1.4.5 Manfaat Kepuasan Konsumen	35
2.1.5 Pengaruh <i>Dining Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.1.6 Orisinalitas Penelitian	37
2.2 Kerangka Pemikiran	46
2.3 Hipotesis	47
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	49
3.1 Objek Penelitian	49
3.2 Metode Penelitian	49
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	49
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	50
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	66
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	68
3.2.4.1 Populasi	68
3.2.4.2 Sampel	68
3.2.4.3 Teknik Sampel	69
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	71
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	72
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	73
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	78
3.2.7 Rancangan Analisis Data	80
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	81
3.2.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif	82
3.2.7.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	84
3.2.7.4 Analisis Determinasi	85
3.2.7.5 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
3.2.8 Pengujian Hipotesis	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Profil Perusahaan Dan Tamu <i>The Peak Resort Dining</i> Bandung....	90
4.1.1 Profil <i>The Peak Resort Dining</i> Bandung.....	90

4.1.1.1 Identitas Perusahaan	90
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	90
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	91
4.1.2 Karakteristik Dan Pengalaman Tamu	
The Peak <i>Resort Dining Bandung</i>	92
4.1.2.1 Karakteristik Tamu Yang Berkunjung Berdasarkan Usia Dan Jenis Kelamin	93
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.	94
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Dan Jumlah Penghasilan.....	94
4.1.3 Pengalaman Responden The Peak <i>Resort Dining Bandung</i> ...	95
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	96
4.1.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Datang	96
4.1.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Pertimbangan .	97
4.1.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Media	98
4.2 Hasil penelitian	98
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Food Quality (Perceived)</i>	99
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (<i>Perceived</i>).....	105
4.2.1.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Physical Environment</i> (<i>Perceived</i>).....	110
4.2.1.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Dining Experience</i> Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	115
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Food Quality (Expected)</i>	117
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (<i>Expected</i>)	122
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Physical Environment</i> (<i>Expected</i>)	126
4.2.2.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Dining Experience</i> Yang Dirasakan (<i>Expected</i>)	131
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di The Peak <i>Resort</i>	

<i>Dining</i> Bandung.....	132
4.3.1 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Variabel <i>Food Quality</i>	133
4.3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Variabel <i>Service Quality</i>	135
4.3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Variabel <i>Physical Environment</i>	137
4.4 Pengaruh <i>Dining Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	140
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Regresi	140
4.4.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	140
4.4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	143
4.4.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	144
4.4.1.4 Hasil Uji Korelasi Dan Koefisien Determinasi	145
4.4.1.5 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	146
4.4.1.6 Pengujian Hipotesis Dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T)	147
4.4.2 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Dining</i> <i>Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	149
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	150
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	150
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	151
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	152
5.1 Kesimpulan	152
5.2 Rekomendasi	153
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan Ke Jawa Barat Melalui Pelabuhan Muara Jati Tahun 2015.....	1
Tabel 1.2	Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan Yang Datang Ke Bandung Tahun 2011-2015	2
Tabel 1.3	Jumlah Restoran, Rumah Makan, Dan Bar Di Kota Bandung Tahun 2014	3
Tabel 1.4	<i>All Sales The Peak Resort Dining</i> Bandung	4
Tabel 1.5	Implementasi <i>Dining Experience</i> Di <i>The Peak Resort Dining</i> Bandung	8
Tabel 2.1	<i>Economic Distinction</i>	15
Tabel 2.2	Pengertian <i>Dining Experience</i> Menurut Para Ahli	21
Tabel 2.3	Pengertian Kepuasan Konsumen Menurut Para Ahli.....	27
Tabel 2.4	Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen.....	31
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu Mengenai <i>Dining Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	50
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data	67
Tabel 3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	72
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Quality (Expected)</i>	75
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality (Expected)</i>	75
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Environment (Expected)</i>	76
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Quality (Perceived)</i>	76
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality (Perceived)</i>	77
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Environment (Perceived)</i>	77
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 3.11	Skor Alternatif Jawaban Variabel X Dan Y.....	81
Tabel 3.12	Kriteria Penafsiran Hasil Penghitungan Responden	82
Tabel 3.13	Koefisien Korelasi	85

Tabel 4.1	Daftar Menu The Peak <i>Resort Dining</i>	91
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Dan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal	94
Tabel 4.4	Karakteristik Rsponden Berdasarkan Pekerjaan Dan Penghasilan	95
Tabel 4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.	96
Tabel 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Berdasarkan Tujuan Datang Ke The Peak <i>Resort Dining</i> Bandung	96
Tabel 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Pertimbangan Datang di The Peak <i>Resort Dining</i> Bandung.....	97
Tabel 4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Media.....	98
Tabel 4.9	Pedoman Kategorisasi Tanggapan Responden	99
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel <i>Food Quality (Perceived)</i>	100
Tabel 4.11	Gambaran Tanggapan Indikator Presentasi Makanan Dan Minuman	101
Tabel 4.12	Gambaran Tanggapan Indikator Karakteristik Sensori.....	101
Tabel 4.13	Gambaran Tanggapan Indikator Variasii Pilihan Menu Makanan Dan Minuman.....	103
Tabel 4.14	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Value For Money</i>	104
Tabel 4.15	Rekapitulasi hasil Tanggapan Pada Variabel <i>Service Quality (Perceived)</i>	105
Tabel 4.16	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Reliability</i>	106
Tabel 4.17	Gambaran Tanggapan Tentang Indikator <i>Responsiveness</i>	107
Tabel 4.18	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Assurance</i>	107
Tabel 4.19	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Empathy</i>	109
Tabel 4.20	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Tangible</i>	109
Tabel 4.21	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Respoinden Variabel <i>Physical Environment (Perceived)</i>	111
Tabel 4.22	Gambaran Tangapan Indikator <i>Ambient Conditions</i>	112
Tabel 4.23	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Signs, Symbols And Artifact</i>	113

Tabel 4.24	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Spatial Layout And Functionally</i>	114
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap <i>Dining Experience</i> Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) Di <i>The Peak Resort Dining Bandung</i>	115
Tabel 4.26	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel <i>Food Quality (Expected)</i>	117
Tabel 4.27	Gambaran Tanggapan Indikator Presentasi Makanan Dan Minuman	118
Tabel 4.28	Gambaran Tanggapan Indikator Karakteristik Sensori.....	119
Tabel 4.29	Gambaran Tanggapan Indikator Variasi Pilihan Menu Makanan Dan minuman	120
Tabel 4.30	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Value For Money</i>	121
Tabel 4.31	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pada Variabel <i>Service Quality (Expected)</i>	122
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Indikator <i>Reliability</i>	123
Tabel 4.33	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Responsiveness</i>	124
Tabel 4.34	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Assurance</i>	124
Tabel 4.35	Gambaran Tanggapan Responden Indikator <i>Empathy</i>	125
Tabel 4.36	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Tangible</i>	126
Tabel 4.37	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel <i>Physical Environment (Expected)</i>	127
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Indikator <i>Ambient Condition</i>	128
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Indikator <i>Signs, Symbols, And Artifact</i>	129
Tabel 4.40	Gambaran Tanggapan Indikator <i>Spatial Layout And Functionally</i>	130
Tabel 4.41	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap <i>Dining Experience</i> Yang Diharapkan (<i>Expected</i>) Di <i>The Peak Resort Dining Bandung</i>	131
Tabel 4.42	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Variabel <i>Food Quality</i>	134

Tabel 4.43	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Variabel <i>Service Quality</i>	136
Tabel 4.44	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Variabel <i>Physical Environment</i>	137
Tabel 4.45	Rekapitulasi Kepuasan Atas <i>Dining Experience</i> Di The Peak <i>Resort Dining</i> Bandung.....	139
Tabel 4.46	Kriteria Nilai Kepuasan Konsumen <i>Index</i>	139
Tabel 4.47	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov	142
Tabel 4.48	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	144
Tabel 4.49	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	145
Tabel 4.50	Koefisien Determinasi.....	146
Tabel 4.51	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	146
Tabel 4.52	Hasil Uji Analisis Koefisien Regresi	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kepuasan Konsumen Di The Peak <i>Resort Dining</i> Bandung Tahun 2014-2016	5
Gambar 2.1	Model Dikonfirmasi Ekspektasi.....	33
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Dining Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Di The Peak <i>Resort Dining</i> Bandung..	46
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Dining Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Di The Peak <i>Resort Dining</i> Bandung..	26
Gambar 3.1	Regresi Linear Berganda.....	47
Gambar 4.1	Garis Kontinum <i>Dining Experience</i> Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>)	117
Gambar 4.2	Garis Kontinum <i>Dining Experience</i> Yang Diharapkan (<i>Expected</i>)	132
Gambar 4.3	Histogram <i>Dependent</i> Variabel Kepuasan Konsumen.....	141
Gambar 4.4	<i>Normal Probability Plots</i>	141
Gambar 4.5	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas Scatterplot.....	143

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Hasil Koding Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Koding Pengalaman Responden
- Lampiran 5 Hasil Koding Variabel X
- Lampiran 6 Hasil Koding Variabel Y
- Lampiran 7 Hasil Koding MSI
- Lampiran 8 Hasil Koding *Output* SPSS
- Lampiran 9 Surat Keputusan Dosen Pembimbing
- Lampiran 10 Lembar Progres Bimbingan
- Lampiran 11 *Curriculum Vitae*