

No: 263/UN40.A2.6/PP/2018

**ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS
RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN
PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG
*ALL YOU CAN EAT***

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort & Leisure*



**Oleh :
Retno Palupi
1404145**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2018**

**ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS
RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN
PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG
*ALL YOU CAN EAT***

Oleh
Retno Palupi

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan
Sosial

© Retno Palupi 2018
Universitas Pendidikan Indonesia
Mei 2018

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari
penulis.

LEMBAR PENGESAIAN

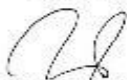
Retro Palupi

1404145

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN
ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG
KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. A.H. Cahli Kusumah, S.ST., MM.
NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II



Rosita, SS., MA.
NIP. 19781019 200604 2 001

Mengabahi,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Fitri Rahmawati, SP., M.Si.
NIP. 1974101 8200812 2 001

SKRIPSI INI TELAH DI UJI PADA

Hari, Tanggal: Rabu, 1 Agustus 2018

Waktu: 09.00 – 16.00 WIB

Tempat: Ruang Sidang Gedung FPIPS

Pantia Ujian Terdiri Dari

1. Ketua : Dr. Agus Mulyana, M.Hum
2. Sekertaris : Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.
3. Anggota : Dr. H. Mamat Ruhimat, M.Pd.
Dr. H. Aceng Kosasih, M.Ag.
Dr. Hj. Siti Nurbayani K, S.Pd., M.Si
Wida Budiarti, S.Pd.
Santika Andriyani

Penguji : Prof. Dr. Wanjat Kastolani, M.Pd.
NIP. 19620512 198703 1 002

Sri Marhanah, SS, MM.
NIP: 19811014 200601 2 001

H. Asep Saefudin Noer, SH., MM.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Analisis Komparasi Persepsi Atribut Kualitas Restoran antara Pelanggan yang Puas dengan Pelanggan yang Kurang Puas di Restoran Jepang *All You Can Eat*" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Mei 2018
Yang Membuat Pernyataan

Retno Palupi
NIM. 1404145

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta berkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Komparasi Persepsi Atribut Kualitas Restoran antara Pelanggan yang Puas dengan Pelanggan yang Kurang Puas di Restoran Jepang *All You Can Eat*”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi di Program Studi Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan pada skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Bandung, Mei 2018
Penulis,

Retno Palupi
NIM. 1404145

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, ridho rahmat dan curahan nikmat Iman dan Islam yang tiada terbatas, sehingga penulis mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari akan berbagai kekurangan dan ketidaksempurnaan dari skripsi ini, untuk itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membimbing, memotivasi, mendukung, serta bantuan dari berbagai pihak hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak karunianya sehingga penulis dapat melaksanakan proses skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Fitri Rahmafritria, S.P., M.Si, selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih atas segala ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama penulis menjalani pendidikan di Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
3. Bapak Dr. AH. Galih Kusumah, S.ST., MM., selaku Dosen Pembimbing I skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu dan wawasan yang diberikan selama penulis menyusun skripsi dan menjalani pendidikan di Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
4. Ibu Rosita, SS., MA., selaku Dosen Pembimbing II skripsi. Terimakasih telah membantu penulis dengan segala kesabarannya serta ilmu dan saran yang diberikan selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen Manajemen Resort & Leisure. Terimakasih atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan.
6. Kedua orang tua penulis Bapak Putut Pujogiri S.H, dan Ibu

Suharyati yang senantiasa mendoakan serta mendukung penulis hingga saat ini.

7. Kedua kakak tercinta Putri Hapsari dan Niken Larasati. Terimakasih telah membantu dan membimbing penulis dari kecil hingga saat ini. Serta kedua kakak ipar dan keponakan-keponakan penulis yang telah memotivasi penulis.
8. Haning Kartikasari dan Erfin Hindami, sepupu dan orang terdekat penulis yang telah membantu, memotivasi dan mendukung penulis untuk maju sampai sekarang.
9. Teman-teman MRL 2014, terimakasih atas pertemanan dan pengalamannya selama masa kuliah.
10. Barizal, Ajeng, Andhika, Billi, Ramon, Mela, Irma, Maghfira, Dona, Mutia, Revani, Vebbi, Renava, Dina. Terimakasih telah membantu penulis selama menyusun hingga menyelesaikan skripsi ini
11. HIMAPAN, Acit, Derry, Elga, Ghisa, Nurai, Livia, Robby, Iyal, dan Hizkia. Dan juga Alya dan Tiara. Terimakasih atas pertemanannya dan dukungannya selama perkuliahan hingga saat ini.

Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, namun selalu mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini. Tiada kata yang lebih indah dan bermakna selain ucapan terimakasih, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang bersangkutan.