

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA	3
2.1 Persepsi Kualitas	3
2.1.1 Pengertian Persepsi.....	3
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	3
2.1.3 Pengertian Kualitas	3
2.1.4 Hal dalam Memberikan Kualitas Tinggi.....	3
2.1.5 Pengertian Persepsi Kualitas.....	4
2.2 Kepuasan Pelanggan	4
2.3 Kepuasan Pelanggan dan Kualitas yang Dirasakan.....	4
2.4 Sintesis Kualitas di Restoran.....	5
2.4.1 Kualitas Makanan.....	5
2.4.2 Kualitas Atmosfer.....	5
2.4.3 Kualitas Pelayanan.....	6
2.5 Kerangka Pemikiran.....	7
2.6 Hipotesis Penelitian.....	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	9
3.1 Lokasi Penelitian	9
3.2 Desain Penelitian.....	9
3.3 Populasi dan Sampel	9
3.3.1 Populasi.....	9
3.3.2 Sampel.....	9
3.3.3 Teknik Sampling.....	9
3.4 Operasional Variabel.....	10
3.5 Instrumen Penelitian.....	11
3.6 Jenis dan Sumber Data	11
3.7 Teknik Pengumpulan Data	11
3.8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	12
3.8.1 Uji Validitas.....	12
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	14
3.9 Teknik Analisis Data	15
3.9.1 Analisis Data Karakteristik Pelanggan	15
3.9.2 Analisis Data Atribut Kualitas Restoran terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan.....	15
3.9.3 Analisis Data Perbedaan Persepsi Atribut Kualitas Restoran antara Pelanggan yang Puas dengan Pelanggan yang Tidak Terlalu Puas.....	16
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	18
4.2 Karakteristik Pengunjung yang Datang	19
4.2.1 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Jenis Kelamin.....	19

Retno Palupi, 2018

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

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.2.2 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Usia	20
4.2.3 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	21
4.2.4 Karakteristik Pengunjung berdasarkan Gaji/Uang Saku per Bulan	22
4.3 Analisis Data Atribut Kualitas Restoran terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan	23
4.3.1 Uji Penilaian Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>).....	23
4.3.2 Koefisien Determinasi (<i>Nagelkerke's R square</i>)	23
4.3.3 Analisis Regresi Logistik.....	24
4.4 Analisis Data Perbedaan Persepsi Atribut Kualitas Restoran antara Pelanggan yang Puas dengan Pelanggan yang Tidak Terlalu Puas	25
4.4.1 Pengujian Hipotesis Minor.....	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	28
5.1 Kesimpulan	28
5.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Diskonfirmasi Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Karakteristik berdasrkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Karakteristik berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Karakteristik berdasarkan PendidikanTerakhir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Karakteristik berdasarkan Gaji/Uang Saku per Bulan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kriteria Bobot Nilai Alternatif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Case Processing Summary.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Reliability Statistic.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Overall Model Fit	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Koefisien Determinasi (Nagelkerke's R Square)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Analisis Regresi Logistik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Analisis Uji Perbedaan per Sub Atribut Konstruk	Error! Bookmark not defined.