

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Berita Acara.....	ii
Pernyataan Tentang Keaslian Karya Ilmiah.....	iv
Abstrak	v
<i>Abstrac</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian, Jenis, dan Pengembangan Pariwisata	8
2.1.2 Definisi Hotel dan Restoran	10
2.1.2.1 Definisi Hotel	10
2.1.2.2 Definisi Restoran.....	11
2.1.3 Definisi <i>Meal Experience</i>	15
2.1.4 Tahapan <i>Meal Experience</i>	17

2.1.5 Variabel – variabel <i>Meal Experience</i>	18
2.1.6 Kepuasan Konsumen	23
2.1.7 Model Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.8 Definisi Ekspektasi Konsumen.....	28
2.1.9 Definisi Perceived Performance	28
2.1.10 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.11 Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>).....	31
2.1.12 Macam – macam Kepuasan Konsumen	31
2.1.13 Hubungan antara Meal Experience dan Kepuasan Konsumen..	32
2.1.14 Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis.....	39
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Objek Penelitian	40
3.2 Jenis dan Metode Penelitian	40
3.2.1 Jenis Penelitian	40
3.3 Metode Penelitian.....	41
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	42
3.5 Sumber dan Jenis Data	44
3.6 Populasi dan Sampel	45
3.6.1 Populasi.....	45m
3.6.2 Sampel.....	46
3.6.3 Teknik Sampling	47

3.7 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	48
3.8 Teknik Analisis Data	49
3.8.1 Uji Validitas	49
3.8.2 Uji Reliabilitas	52
3.8.3 Uji Korelasi	56
3.8.3.1 Korelasi Product Moment	56
3.8.3.1.1 Korelasi Parsial	58
3.8.4 Uji Determinasi	59
3.8.5 Regresi Berganda	60
3.8.6 Uji Linieritas Regresi	61
3.8.7 Uji Signifikan	61
3.8.7.1 Uji Signifikan Seluruhnya (Uji F)	61
3.8.7.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	62
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.2 Karakteristik Responden	65
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.1.2.3 Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.1.3 Gambaran Umum Variabel Penelitian	68
4.1.3.1 Variabel Meal Experience	68
4.1.3.1.1 Variabel <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman)	68
4.1.3.1.2 Variabel <i>Level of Service</i> (Tingkat Layanan)	77
4.1.3.1.3 Variabel <i>Cleanliness</i> (Kebersihan)	84
4.1.3.1.4 Variabel <i>Atmosphere</i> (Suasana)	89
4.1.3.1.5 Variabel <i>Price</i> (Harga)	97
4.1.3.2 Variabel Kepuasan Konsumen	103
4.2 Pengujian hipotesis	114
4.2.1 Koefisien Korelasi	114

4.2.2 Koefisien Determinasi.....	117
4.2.3 Pengujian Hipotesis dan Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	118
4.2.4 Pengujian Hipotesis dan Signifikansi Secara Parsial (Uji t)	120
4.2.5 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda	123
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	124
4.3.1 Analisis Faktor <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman) Terhadap Kepuasan Konsumen	125
4.3.2 Analisis Faktor <i>Level of Service</i> (Tingkat Layanan) Terhadap Kepuasan Konsumen	125
4.3.3 Analisis Faktor <i>Cleanliness</i> (Kebersihan) Terhadap Kepuasan Konsumen.....	126
4.3.4 Analisis Faktor Atmosphere (Suasana) Terhadap Kepuasan Konsumen	127
4.3.5 Analisis Price (Harga) Terhadap Kepuasan Konsumen.....	127
4.3.6 Analisis Pengaruh Variabel Meal Experience yaitu <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman), <i>Level of Service</i> (Tingkat Layanan), <i>Cleanliness</i> (Kebersihan), <i>Atmosphere</i> (Suasana), <i>Price</i> (Harga) Terhadap Kepuasan Konsumen	128
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Simpulan	130
5.2 Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kunjungan Wisatawan Yang Datang Ke Kota Bandung Tahun 2008-2012	2
Tabel 1.2	Jumlah Konsumen Okoh Japanese Restaurant Dalam 13 bulan Terakhir.....	5
Tabel 2.1	Resume Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 3.2	Jumlah Konsumen Okoh Japanese Restaurant Dalam 13 bulan Terakhir.....	45
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....	50
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Reabilitas Instrumen	54
Tabel 3.5	Interpretasi Derajat Reliabilitas.....	55
Tabel 3.6	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	56
Tabel 4.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.4	Pilihan Menu Makanan dan Minuman Bervariasi	68
Tabel 4.5	Kelezatan Makanan dan Minuman.....	69
Tabel 4.6	Kemenarikan Penyajian Makanan dan Minuman	71
Tabel 4.7	Kesesuaian Ukuran Porsi makanan dan Minuman.....	72
Tabel 4.8	Kerapihan Makanan dan Minuman Yang Disajikan.....	73

Tabel 4.9	Suhu penyajian yang sesuai dengan kondisi (makanan panas disajikan dalam keadaan panas).....	74
Tabel 4.10a	Rekapitulasi Skor <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman).....	75
Tabel 4.11	Variabel <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman).....	77
Tabel 4.12	Kecepatan Pelayanan yang di Berikan.....	78
Tabel 4.13	Pelayan Menguasai Tentang Menu di Okoh Japanese Resto..	79
Tabel 4.14	Kenyamanan Fasilitas yang Diberikan.....	80
Tabel 4.15	Keramahan Karyawan.....	81
Tabel 4.16	Rekapitulasi Skor <i>Level of Service</i> (Tingkat Layanan).....	82
Tabel 4.17	Variabel <i>Level of Service</i> (Tingkat Layanan).....	84
Tabel 4.18	Kerapihan dan Kebersihan Seragam Karyawan.....	85
Tabel 4.19	Kebersihan Alat Makan.....	86
Tabel 4.20	Kebersihan Area Restoran.....	87
Tabel 4.21	Rekapitulasi Skor <i>Cleanliness</i> (Kebersihan).....	87
Tabel 4.22	Variabel <i>Cleanliness</i> (Kebersihan)	89
Tabel 4.23	Keunikan dan Kemerarikan Dekorasi Ruang Restoran.....	90
Tabel 4.24	Kenyamanan yang Ditimbulkan Dari Efek Pencahayaan	91
Tabel 4.25	Kenyamanan Dari Suhu Ruang.....	92
Tabel 4.26	Kenyamanan Dari Meja dan Kursi.....	93
Tabel 4.27	Kesesuaian Alunan Lagu yang Diputar.....	94
Tabel 4.28	Rekapitulasi Skor <i>Atmosphere</i> (Suasana)	95
Tabel 4.29	Variabel <i>Atmosphere</i> (Suasana)	96

Tabel 4.30	Kesesuaian Harga Dengan Rasa Makanan & Minuman	98
Tabel 4.31	Kesesuaian Harga Dengan Porsi Makanan & Minuman.....	99
Tabel 4.32	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Makanan & Minuman .	100
Tabel 4.33	Kesesuaian Harga Dengan Pelayanan Makanan & Minuman	101
Tabel 4.34	Rekapitulasi Skor <i>Price</i> (Harga)	102
Tabel 4.35	Variabel <i>Price</i> (Harga).....	103
Tabel 4.36	Transformasi Gap.....	105
Tabel 4.37	Gap Persepsi Konsumen Terhadap Penyajian Produk Yang Dihasilkan Okoh Japanese Resto Dapat Membuat Konsumen Merasa Puas	105
Tabel 4.38	Gap Persepsi Konsumen Terhadap Kelezatan Rasa Dari Produk Yang Dihasilkan Okoh Japanese Resto Dapat Membuat Konsumen Merasa Puas	106
Tabel 4.39	Gap Persepsi Konsumen Terhadap Profesionalisme Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan di Okoh Japanese Resto Dapat Membuat Konsumen Merasa Puas.....	107
Tabel 4.40	Gap Persepsi Konsumen Terhadap Kenyamanan Dari Suasana Restoran Okoh Japanese Resto Dapat Membuat Konsumen Merasa Puas	109
Tabel 4.41	Gap Persepsi Konsumen Terhadap Kesesuaian Dekorasi Dengan Tema Restoran di Okoh Japanese Resto Dapat Membuat Konsumen Merasa Puas	110

Tabel 4.42	Gap Persepsi Konsumen Terhadap Kebersihan Yang Menyeluruh di Okoh Japanese Resto Dapat Membuat Konsumen Merasa Puas	111
Tabel 4.43	Gap Persepsi Konsumen Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Produk Dan Jasa di Okoh Japanese Resto Dapat Membuat Konsumen Merasa Puas	112
Tabel 4.44	Rekapitulasi Skor <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman)	113
Tabel 4.45	Variabel Kepuasan Konsumen	114
Tabel 4.46	Koefisien Korelasi	115
Tabel 4.47	Hasil pengolahan Data Koefisien Korelasi	116
Tabel 4.48	Koefisien determinasi	118
Tabel 4.49	Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Bersama-sama)	119
Tabel 4.50	Output Koefisien Regresi	121
Tabel 4.51	Rekapitulasi Uji t (Parsial)	123
Tabel 4.52	Output Persamaan Regresi Linier Berganda	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Diskonfirmasi.....	121
Gambar 2.2	Model Diskonfirmasi Ekspektasi	123
Gambar 2.3	Kerangka Penelitian	124

