

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMAKASIH.....	.ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	6
A. Konsumen.....	6
1. Definisi Konsumen.....	6
2. Perilaku Konsumen.....	6
B. Kepuasan Konsumen.....	8
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	8
2. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	11
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	12
4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
C. Restoran.....	17
1. Definisi Restoran.....	17
2. <i>Madame Sisca The Eatery</i> Bandung.....	19
D. Penelitian Terdahulu.....	23
E. Kerangka Berfikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Partisipan.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	28
E. Prosedur Penelitian.....	29
F. Analisis Data.....	30
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Temuan Penelitian.....	35
1. Analisis Karakteristik Responden.....	35

2. <i>Importance Performance Analysis</i>	39
a. Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Hidangan Restoran.....	39
b. Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Pelayanan Restoran.....	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian	48
1. Karakteristik Konsumen <i>Madame Sisca The Eatery</i> Bandung	48
2. Kepuasan Konsumen Terhadap Hidangan Restoran.....	50
3. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran.....	50
4. Prioritas Perbaikan Kinerja Perusahaan	51
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	52
A. Simpulan	52
B. Implikasi dan Rekomendasi	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Partisipan Penelitian.....	27
Tabel 3.2	Pernyataan Skala.....	29
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian <i>Importance Performance Analysis</i>	32
Tabel 4.1	Rekapitulasi data karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2	Rekapitulasi data karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3	Rekapitulasi data karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 4.4	Rekapitulasi data karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5	Rekapitulasi data karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	38
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Variasi Menu.....	40
Tabel 4.7	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Penyajian Makanan.....	40
Tabel 4.8	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Citarasa.....	41
Tabel 4.9	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Harga.....	42
Tabel 4.10	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Berwujud (<i>Tangible</i>).....	42
Tabel 4.11	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Empati (<i>Emphaty</i>).....	43
Tabel 4.12	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>).....	44
Tabel 4.13	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Ketanggapan (<i>Responsivencess</i>).....	45
Tabel 4.14	Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses <i>selective perception</i>	9
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
Gambar 2.3	<i>Madame Sisca The Eatery</i>	19
Gambar 2.4	Tampilan menu appetizer di <i>Madame Sisca The Eatery</i>	22
Gambar 2.5	Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 3.1	<i>Matriks Importance Performance Analysis</i>	33
Gambar 4.6	Hasil perhitungan pada <i>Matriks Importance Performance Analysis</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Pembimbing.....	58
Lampiran 2	Kisi-kisi instrumen penelitian.....	60
Lampiran 3	Lembar validasi instrumen penelitian.....	62
Lampiran 4	Kuesioner penelitian.....	67
Lampiran 5	Hasil kuesioner penelitian.....	70
Lampiran 6	Perhitungan <i>importance performance analysis</i>	76
Lampiran 7	Dokumentasi.....	78
Lampiran 8	Biodata Penulis.....	82

