

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Asumsi Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pariwisata	11
2.1.1 Gastronomi	12
2.1.2 Restoran	13
2.2 Wisata Kuliner	17
2.2.1 Pemasaran	18
2.3 Promosi	19
2.3.1 Tujuan Promosi	20
2.4 Jasa	21
2.4.1 Kualitas Pelayanan Jasa	23
2.4.2 Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Penelitian Terdahulu	30
2.6 Paradigma Penelitian	31
2.7 Kerangka Pemikiran	32

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Kuesioner atau Angket	34
3.3.2 Wawancara	34
3.3.3 Dokumentasi	34
3.3.4 Observasi	35
3.3.5 Studi Pustaka	35
3.4 Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	35
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	37
3.5 Uji Instrument	39
3.5.1 Uji Validitas	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	41
4.2 Pengujian Instrumen	46
4.3 Teknik Analisis Data	52

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Restoran di Kota Bandung Tahun 2013 – 2017	3
Tabel 1.2 Penilaian Pelanggan untuk Rekomendasi Tempat Favorit	5
Tabel 1.3 Jumlah Penjualan Tahun 2016-2017 di Eatboss Dago Bandung	7
Tabel 2.1 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Cabang Eatboss di Kota Bandung	41
Tabel 4.2 Daftar Menu yang Tersedia di Cafe Eatboss Bandung	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	46
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Tangibles (bukti fisik)	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Empathy (perhatian)	47
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Reliability (keandalan)	48
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Responsive (daya tanggap/kesigapan)	48
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Assurance (jaminan)	49
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Tangibles (bukti fisik)	50
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Empathy (perhatian)	50
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Reliability (keandalan)	50
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Responsive (daya tanggap/kesigapan)	51
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Assurance (jaminan)	51
Tabel 4.17 Tabel Skala Data Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.19 Skala Data Variabel Keamanan Parkir Ketika Berbelanja	53
Tabel 4.20 Hasil Pengukuran Variabel Keamanan Parkir Ketika Berbelanja	54
Tabel 4.21 Tabel Skala Data Variabel empathy (perhatian)	54
Tabel 4.22 Hasil Pengukuran Variabel Empathy (perhatian)	55
Tabel 4.23 Tabel Skala Data Variabel Reliability (keandalan)	56
Tabel 4.24 Hasil Pengukuran Variabel Reliability (keandalan)	56
Tabel 4.25 Tabel Skala Data Variabel Responsive (daya tanggap/kesigapan)	57

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Penjualan seluruh Cabang Eatboss Bandung 2016 – 2017 6

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

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