

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Konsep Kepariwisata.....	10
2.1.1.1 Konsep Restoran dalam Industri Pariwisata.....	11
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	13
2.1.2.1 Konsep <i>Physical Environment</i> dalam <i>Marketing Hospitality and Tourism</i>	15
2.1.2.1.1 <i>Marketing Mix</i>	16
2.1.2.2 Definisi <i>Physical Environment</i>	17
2.1.2.3 Dimensi <i>Physical Environment</i>	18
2.1.2.4 Model <i>Physical Environment</i>	20

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

**CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

2.1.3	Konsep <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.3.1	Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.3.2	Tipe-tipe <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.3.3	Pengukuran <i>Customer satisfaction</i>	23
2.1.4	Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.1.5	Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	26
2.3	Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III OBJEK METODE PENELITIAN		33
3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian yang digunakan	33
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	41
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	42
3.2.4.1	Populasi	42
3.2.4.2	Sampel.....	42
3.2.4.3	Teknik Sampling	43
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	45
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas	45
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reabilitas.....	48
3.2.7	Rancangan Analisis Data	50
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif	50
3.2.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	51
3.2.7.3	Analisis Regresi Berganda	52
3.2.8.	Pengujian Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Profil, Karakteristik dan Pengalaman Konsumen.....	55
4.1.1	Profil Maja House	55

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

	4.1.1.1	Identitas Perusahaan.....	55
	4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	55
	4.1.1.3	Produk & Jasa yang Ditawarkan	56
4.1.2		Karakteristik dan Pengalaman Konsumen Maja House	57
	4.1.2.1	Karakteristik Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	57
	4.1.2.2	Karakteristik Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir.....	59
	4.1.2.3	Karakteristik Konsumen berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	59
	4.1.2.4	Karakteristik Konsumen berdasarkan Asal Daerah.....	61
4.1.3		Karakteristik konsumen Berdasarkan Pengalaman	61
	4.1.3.1	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian.....	61
	4.1.3.2	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Sumber Informasi	63
	4.1.3.3	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Frekuensi Pembelian.....	64
	4.1.3.4	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Biaya yang Dikeluarkan ..	65
	4.1.3.5	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Waktu yang Dhabiskan ..	66
4.2		Tanggapan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House.....	67
	4.2.1	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Decoration</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House	68
	4.2.2	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Spatial Layout</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House	69

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4.2.3	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Ambience Condition</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House.....	70
4.2.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House	72
4.3	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House	74
4.3.1	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Decoration</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House	74
4.3.2	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Spatial Layout</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House	76
4.3.3	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Ambience Condition</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House	77
4.3.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House	79
4.4	Kepuasan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i>	81
4.5	Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap Kepuasan Konsumen	84
4.5.1	Hasil Pengujian Asumsi Regresi	84
4.5.1.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	84
4.5.1.2	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	85
4.5.1.3	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	86
4.5.1.4	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	86
4.5.1.5	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	87
4.5.2	Hasil Uji Korelasi dan Koefisiensi Determinasi	88
4.5.2.1	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)	88
4.5.2.2	Pengujian Hipotesis dan Signifikansi secara Parsial (Uji t).....	89

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4.5.2.3	Model persamaan Regresi Berganda pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	90
4.6	Implikasi Hasil Temuan	91
4.6.2	Temuan Hasil Penelitian bersifat Empirik	91
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Rekomendasi	93
DAFTAR PUSTAKA.....		xx
LAMPIRAN		

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
Tabel 1.1	Data Penilaian Restoran Western Di Kabupaten Bandung Barat.....	2
Tabel 1.2	Data <i>Guest Comment</i>	5
Tabel 1.3	Implementasi <i>Physical Environment</i> di Maja House	7
Tabel 2.1	Definisi Pemasaran menurut para Ahli.....	14
Tabel 2.2	Definisi <i>Physical Environment</i> menurut para Ahli.....	17
Tabel 2.3	Dimensi <i>Physical Environment</i>	19
Tabel 2.4	Definisi <i>Customer Satisfaction</i> menurut para Ahli.....	21
Tabel 2.5	Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	<i>Operational</i> Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	41
Tabel 3.3	Jumlah Populasi	42
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas	46
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Realibilitas.	49
Tabel 4.1	Karakteristik Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.	58
Tabel 4.2	Karakteristik Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.3	Karakteristik Konsumen berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	60
Tabel 4.4	Karakteristik Konsumen berdasarkan Asal Daerah.....	61
Tabel 4.5	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian.....	62
Tabel 4.6	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Sumber Informasi.....	63
Tabel 4.7	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Frekuensi Pembelian	64
Tabel 4.8	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Biaya yang Dikeluarkan	65

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

Tabel 4.9	Karakteristik Konsumen berdasarkan Alasan Pembelian dan Waktu yang Dhabiskan	66
Tabel 4.10	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Decoration</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House	68
Tabel 4.11	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Spatial Layout</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House.....	69
Tabel 4.12	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Ambience Condition</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House.....	71
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Maja House ..	72
Tabel 4.14	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Decoration</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House.....	75
Tabel 4.15	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Spatial Layout</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House	76
Tabel 4.16	Tanggapan Konsumen terhadap <i>Ambience Condition</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House	77
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i> yang Diharapkan (<i>Perceived</i>) di Maja House .	79
Tabel 4.18	Kepuasan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i>	82
Tabel 4.19	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen terhadap <i>Physical Environment</i>	83
Tabel 4.20	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	83
Tabel 4.21	Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.22	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4.23	Hasil Uji Linearitas	86
Tabel 4.24	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	87
Tabel 4.25	Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4.26	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefesien Determinasi.....	88
Tabel 4.27	Hasil Uji F.....	89
Tabel 4.28	Hasil Uji T.....	89

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
Gambar 1.1	Data Kunjungan ke Maja House Tahun 2015-2017	3
Gambar 1.1	Hasili Pra Penelitian Mengenai Kepuasan Konsumen di Maja House.4.....	4
Gambar 2.1	Model <i>Physical Environment</i>	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Maja House.....	30
Gambar 2.3	Paradigma Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Konsumen Maja House	31
Gambar 3.1	Gambar Regresi Berganda.....	53
Gambar 4.1	Logo Maja House	55
Gambar 4.2	Garis Kontinum <i>Physical Environment</i> di Camping Park Maja House	74

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Gambar 4.3 *Garis Kontinum Customer Satisfaction* di Camping Park
Sari Ater Hotel & Resort81

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu