

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Konsep Kepariwisata .....	12
2.1.1.1 Konsep dan Teori Pariwisata .....	12
2.1.1.2 Definisi Restoran .....	16
2.1.2 <i>Customer Value</i> .....	19
2.1.2.1 <i>Customer Value</i> Bagian dari Bauran Pemasara .....	19
2.1.2.2 Definisi <i>Customer Value</i> .....	20
2.1.2.3 Ciri dan Karakteristik <i>Customer Value</i> .....	21
2.1.2.4 Tipe Konsumen .....	26
2.1.2.5 Dimensi <i>Customer Value</i> .....	30
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Konsumen .....	34
2.1.3.3 Ekspektasi dan Persepsi Konsumen .....	36
2.1.2.6 Modul Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	38
2.1.4 Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
2.1.5 Orisinalitas Penelitian .....	42
2.2 Kerangka Pemikiran .....	44
2.3 Hipotesis .....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	50
3.2 Metode Penelitian .....	50
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Yang Digunakan .....	50
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	51
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	58
3.2.4.1 Populasi .....	58
3.2.4.2 Sampel .....	59
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	59
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	62
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	62
3.2.6.2 Uji Reliabilitas .....	67
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Hipotesis .....	68
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	69
3.2.7.2 Rencana Analisis Verivikatif.....	71
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis .....	73

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1 Profil Perusahaan dan Konsumen Rumah Makan Nasi Bancakan.....	75
4.1.1 Profil Perusahaan Rumah Makan Nasi Bancakan.....	75
4.1.1.1 Identitas Organisasi Rumah Makan Nasi Bancakan.....	75
4.1.1.2 Struktur Organisasi Rumah Makan Nasi Bancakan.....	75
4.1.1.3 Sejarah Perusahaan Rumah Makan Nasi Bancakan.....	76
4.1.1.4 Produk yang Ditawarkan.....	77
4.1.2 Profil Konsumen Rumah Makan Nasi Bancakan.....	78
4.1.2.1 Keterkaitan Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	78
4.1.2.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan Perbulan	80
4.1.2.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Asal Tinggal.....	81

Lusita Aprilia Nugraha, 2018

**PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN NASI  
BANCAKAN BANDUNG (Survey terhadap Konsumen Rumah Makan Nasi Bancakan)**

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

4.1.2.4 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Frekuensi Melakukan Pembelian.....	83
4.1.2.5 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Sumber Informasi..	84
4.1.2.6 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Bersama Siapa Datang Ke Nasi Bancakan.....	86
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Customer Value.....	87
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	92
4.4 Pengaruh Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	96
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas.....	96
4.4.1.2 Hasil Uji Heteroskedetisitas.....	98
4.4.1.3 Hasil Uji Multikorelasi.....	99
4.4.1.4 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	100
4.4.1.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	101
4.4.1.6 Model Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengarus Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen.....	102
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	102
4.5.1 Temuan Bersifat Teoritik.....	102
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	103
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Rekomendasi.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Hal
1.1	Data Kunjungan Wisatawan Ke JABAR 2010-2012 .....	2
1.2	Kategori Dan Jumlah Restoran di Bandung .....	3
1.3	Data Pembelian Nasi Bancakan 2011-2013 .....	5
1.4	Strategi Pemasaran Nasi Bancakan .....	8
2.1	Definisi <i>Customer Value</i> Menurut Ahli .....	27
2.2	Definisi Kepuasan Konsumen .....	31
2.3	Kriteria Kepuasan Konsumen .....	40
2.4	Orisinalitas Penelitian .....	42
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	51
3.2	Jenis Dan Sumber Data.....	57
3.3	Data Jumlah Pengunjung Nasi Bancakan.....	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	64
3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian.....	68
3.7	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	72
4.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	78
4.2	Keterkaitan konsumen Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	80
4.3	Karakteristik konsumen berdasarkan asal tinggal.....	82
4.4	Frekuensi pembelian ke nasi bancakan dalam satu bulan terakhir.....	83
4.5	Sumber informasi mengetahui nasi bancakan.....	85

Lusita Aprilia Nugraha, 2018

**PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN NASI BANCAKAN BANDUNG (Survey terhadap Konsumen Rumah Makan Nasi Bancakan)**

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

5.6	Bersama siapa datang ke nasi bancakan.....	86
4.7	Tanggapan konsumen terhadap customer value.....	88
4.8	Rekapitulasi tanggapan rrsponden terhadap customer value...	90
4.9	Tanggapan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	92
4.10	Uji Normalitas.....	97
4.11	Uji Heteroskedestisitas.....	98
4.12	Uji Multikolinieritas.....	99
4.13	Coifficient correlation.....	100
4.14	Hasil Analisis customer value terhadap kepuasan konsumen..	100
4.15	Hasil Koefisien Regresi.....	101

## DAFTAR GAMBAR

No Tabel	Judul	Hal
1.1	Tingkat Kepuasan Bancakan 2011-2013 .....	6
2.1	Klarifikasi Food and Beverage Operation.....	17
2.2	Merancang Pelanggan Berbasis Strategi Pemasaran .....	26
2.3	<i>Determinant Of Customer-Perceived Value</i> .....	31
2.4	Konsep Kepuasan Konsumen .....	33
2.5	Pengaruh Ekspektasi Pra Pembelian dan Persepsi Kinerja Purnabeli .....	37
2.6	Kerangka Pemikiran .....	48
2.7	Pradigma Penelitian .....	49
3.1	Regresi Linear Sederhana.....	73
4.1	Struktur Organisasi Nasi Bancakan.....	76
4.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	79
4.3	Keterkaitan Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	81
4.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Asal Tinggal.....	83
4.5	Data Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi..... Melakukan Pembelian Dalam Satu Bulan Terakhir.....	84
4.6	Data Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengetahui Nasi Bancakan.....	86
4.7	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Bersama Siapa Datang	87

Lusita Aprilia Nugraha, 2018

**PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN NASI  
BANCAKAN BANDUNG (Survey terhadap Konsumen Rumah Makan Nasi Bancakan)**

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

	Ke Nasi Bancakan.....	
4.8	Normal Probability Plot.....	97