

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMAKASIH	ii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 konsep Kepariwisata	8
2.1.1.1 Industri Restoran Bagian dari Pariwisata	9
2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.1.2.1 <i>Marketing Mix</i>	13
2.1.2.2 <i>Product Service</i>	15
2.1.2.3 Definisi <i>Restaurant Attributes</i>	17
2.1.3 Konsep Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.1.4 Pengaruh <i>Restaurant Attributes</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.1.5 Orisinalitas Penelitian	23
2.2 Kerangka Pemikiran	25
2.3 Hipotesis	29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	31

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

3.2.2	Operasionalisasi Variabel	32
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	38
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	39
3.2.4.1	Populasi	39
3.2.4.2	Sampel	39
3.2.4.3	Teknik Sampling	40
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	42
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas	43
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	46
3.2.7	Rancangan Analisis Data	48
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Destriptif	48
3.2.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif	49
3.2.8	Pengujian Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Profil Perusahaan, Karakteristik dan Pengalaman Responden	56
4.1.1	Profil Perusahaan.....	56
4.1.1.1	Identitas Restoran Kampung Daun.....	56
4.1.1.2	Identitas Restoran D’Seuhah Da Lada.....	57
4.1.1.3	Identitas Restoran Sapulidi	57
4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	58
4.1.1.2.1	Sejarah Singkat Restoran Kampung Daun	58
4.1.1.2.2	Sejarah Singkat Restoran D’Seuhah Da Lada	59
4.1.1.2.3	Sejarah Singkat Restoran Sapulidi.....	59
4.1.1.3	Produk dan Jasa yang Ditawarkan	60
4.1.1.3.1	Produk dan Jasa yang Ditawarkan Restoran Kampung Daun	60
4.1.1.3.2	Produk dan Jasa yang Ditawarkan Restoran D’Seuhah Da Lada.....	62
4.1.1.3.3	Produk dan Jasa yang Ditawarkan Restoran Sapulidi.....	63
4.1.2	Karakteristik dan Pengalaman Responden	64
4.1.2.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Alasan Pembelian	64

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

4.1.2.2 Keterkaitan Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Jenis Kelamin dan Usia	65
4.1.2.3 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Pekerjaan	67
4.1.2.4 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Pendapatan	68
4.1.2.5 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Sumber Informasi	70
4.1.2.6 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Frekuensi Pembelian	71
4.1.2.7 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Pengeluaran saat Melakukan Pembelian	72
4.1.2.8 Keterkaitan Berdasarkan Alasan Pembelian Konsumen dengan Waktu yang dihabiskan.	73
4.2 Gambaran <i>Restaurant Attributes</i>	74
4.2.1 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Service Attributes</i> yang Dirasakan (<i>Percieved</i>)	74
4.2.2 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Food Attributes</i> yang Dirasakan (<i>Percieved</i>)	76
4.2.3 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Physical Environment Attributes</i> yang Dirasakan (<i>Percieved</i>)..	78
4.2.4 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Innovative and Convenience</i> yang Dirasakan (<i>Percieved</i>)	79
4.2.5 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> yang Dirasakan (<i>Percieved</i>)	81
4.3 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) pada Restoran Sunda di Kabupaten Bandung Barat	83
4.3.1 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Service Attributes</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>)	83
4.3.2 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Food Attributes</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>)	85
4.3.3 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Physical</i>	

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

<i>Environment Attributes</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>)..	86
4.3.4 Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Innovative and Convenience</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	87
4.3.5 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> yang Diharapkan pada Restoran Sunda di Kabupaten Bandung Barat	89
4.4 Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Restaurant Attributes</i> Pada Restoran Sunda di Kabupaten Bandung Barat	91
4.5 Diagram Kartensius <i>Restaurant Attributes</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Sunda di Kabupaten Bandung Barat	96
4.6 Pengujian Hipotesis	101
4.6.1 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	101
4.6.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas	101
4.6.1.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	103
4.6.1.3 Hasil Uji Asumsi Linearitas	104
4.6.1.4 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi.....	104
4.6.1.5 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	105
4.6.2 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	106
4.6.3 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Stimultan (Uji F)	107
4.6.4 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T)	108
4.6.5 Pengujian Hipotesis Regresi Linear Berganda	109
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	111
4.7.1 Temuan Bersifat Teoritis	111
4.7.2 Temuan Bersifat Empiris	112
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Rekomendasi.....	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

Rizki Kurnia Radiallah, 2019
***PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu