

Kata Pengantar



Puji dan syukur selalu kita panjatkan kepada Allah SWT, yang hingga saat ini masih memberikan rahmat, anugerah, dan taufik-Nya kepada kita semua selaku umat-Nya. Berkat kuasa-Nya pula alam beserta isinya yang kita tempati ini tercipta dengan sangat sempurna. Shalawat serta Salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, kepada para keluarga-Nya, para sahabat-Nya, dan tak luput pada kita selaku umat-Nya.

Alhamdulillah, penulis panjatkan kekhadirat Allah SWT, karena atas berkat dan hidayah-Nya penyusun bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sunda Ampere di Kota Bandung.”

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan studi jenjang S-1 pada Jurusan Manajemen Industri Katering Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Berbagai hambatan dan kesulitan dihadapi penulis, namun berkat izin, rahmat dan hidayah Allah SWT, serta doa, dukungan dan bantuan moril dari semua pihak telah meringankan beban penulis dalam menghadapinya

Oleh karena itu sewajarnya apabila dalam kesempatan kali ini penulis mengungkapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sangat membantu penulis dalam merampungkan skripsi ini

Dengan penuh kerendahan hati izinkanlah penulis sampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah selalu memberikan jalan hidup yang sedemikian indah dengan disertai Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis.
2. Prof. Dr. Sunaryo Kartadinata, M.Pd, selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia.

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUNDA AMPERA

DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

| Perpustakaan.upi.edu

3. Prof. Dr. H. karim Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
4. Agus Sudono. SE. MM, selaku ketua program studi Manajemen Industri Katering.
5. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, dukungan, bimbingan, dan nasihat-nasihat dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Agus Sudono, SE., MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan saran yang membangun dengan penuh kesabaran dan kebijaksanaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Industri Katering yang telah memberikan segenap ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama penulis menuntut ilmu.
8. Pihak Rumah Makan Sunda Ampere yang sudah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Mamah, (Euis Sri Sidik) yang selalu memberikan motivasi dan pelajaran hidup yang sangat berarti. Bapak (Moch. Aep Saepudin (alm)) yang semasa hidupnya selalu sabar menghadapi sifat penulis yang sangat tempramen. Terimakasih banyak kalian telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, doa dan kesabaran yang tidak berujung.
10. Bapak Dani Mambu, Bapak Ato dan Bapak Aep Sonjaya selaku Staff DFS Department Santosa Hospital Bandung Central.
11. Bapak Ferry Sudrajat, Ibu Dina, Bapak Tosin dan Bapak Deden selaku Staff Kitchen and Pastry Grand Hotel Preanger Bandung.
12. Rekan- rekan sesama *trainee* di Santosa Hospital Bandung Central dan Grand Hotel Preanger Bandung yang telah menjalani suka dan duka bersama selama menjalani *training*.
13. Keluarga baruku Peggy, Wita, Dimas, Fahmi, Muji, Oonk dan khususnya Riska yang sudah banyak membantu penulis dalam menyebar kuisisioner. Bahagia bisa bersama kalian selama KKN di Wangunharja, sukses selalu kawan.

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUNDA AMPERA DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu
| Perpustakaan.upi.edu

14. H. Dede Hermawan selaku Kades Wangunharja, Entar Sutarya selaku Sekdes Wangunharja dan seluruh warga Desa Wangunharja terimakasih telah menerima penulis dan rekan-rekan dengan penuh kehangatan dan kekeluargaan.
15. Teh Neng (Sri) dan suami (A Dadang) serta Teh Ade (Seni) dan suami (Tatang) yang selalu menasehati penulis ketika salah dan tempat bertanya ketika bingung, menghibur dikala sedih, terima kasih kalian sudah menjadi kakak-kakak terbaik untuk adikmu ini dan semoga kalian menjadi keluarga Samawa dan diberikan keturunan yang sholeh/sholeha.
16. Qaira Aurora Suhendar dan Alariq Yaqdhan Arif kesayangan Ateu, keponakan yang selalu membuat penulis tersenyum dan memberi keceriaan. Semoga jadi anak yang sholeha dan sholeh, pintar dan berbakti kepada Orang Tua.
17. Mamah Dian, Papah Heri dan adik-adikku tersayang (Lodi, Giva, Uki) terima kasih telah bersedia menjadi orang tua, keluarga, saudara, teman, dan sahabat untuk penulis.
18. Ajeng Mustikasari terima kasih sudah menjadi tempat curhat.
19. Rekan-rekan angkatan 2009, khususnya Gita, Ina, Erva, Tya, Tari, Lia, Rifa terima kasih atas kebersamaannya. Rizki Insan Arif, Ratikah, A Rahmat, Fauziah dan Gilang Fatmawati terima kasih atas bantuannya.
20. Seluruh rekan seperjuangan di Manajemen Industri Katering khususnya angkatan 2009.
21. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuannya selama penyelesaian skripsi ini.
Akhir kata semoga mereka selalu dalam lindungan Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca. Amin.

Bandung, Desember 2013

Penulis

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUNDA AMPERA DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu
| Perpustakaan.upi.edu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Manajemen Pariwisata	9
2.1.2 Wisata Kuliner	10
2.1.3 Restoran	12
2.1.4 Kearifan Lokal	16
2.2 Citra Merek	17
2.2.1 Merek	17
2.2.2 Elemen Merek	18
2.2.3 Manfaat Merek	20
2.2.4 Strategi Merek.....	21
2.2.5 Citra Merek	21

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUNDA AMPERA

DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

| Perpustakaan.upi.edu

2.3 Kualitas Produk	25
2.3.1 Kualitas	25
2.3.2 Produk	26
2.3.3 Kualitas Produk	30
2.3.4 Dimensi Kualitas Produk	30
2.3.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	31
2.4 Menu	34
2.5 Kepuasan Konsumen	35
2.5.1 Dimensi Kepuasan	40
2.5.2 Harapan Konsumen	41
2.5.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	43
2.5.4 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen	47
2.6 Penelitian Terdahulu	56
2.7 Kerangka Pemikiran	58
2.8 Hipotesis	62
BAB III METODE PENELITIAN	64
3.1 Objek Dan Subjek Penelitian	64
3.2 Metode Penelitian	64
3.3 Operasional Variabel	66
3.4 Jenis Dan Sumber Data	70
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	72
3.5.1 Populasi	72
3.5.2 Sampel	72
3.6 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	75
3.7 Teknik Analisis Data	76
3.7.1 Uji Validitas	77
3.7.2 Uji Realibilitas	80
3.7.3 Rancangan Analisis Regresi	84
3.7.4 Rancangan Pengujian Hipotesis	85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH
MAKAN SUNDA AMPERA

DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

| Perpustakaan.upi.edu

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	87
4.2 Karakteristik Responden	88
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	89
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	92
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rutinitas Pembelian	93
4.3 Gambaran Umum Variabel Penelitian	95
4.3.1 Faktor Kualitas Produk Rumah Makan Sunda Ampera	95
4.3.2 Faktor Citra Merek Rumah Makan Sunda Ampera	99
4.3.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sunda Ampera di Kota Bandung.....	103
4.4 Analisis Korelasi.....	106
4.5 Koefisien Determinasi.....	107
4.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	108
4.7 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f).....	109
4.8 Model Persamaan Regresi Linier Berganda.....	110
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
RIWAYAT PENULIS.....	

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH
MAKAN SUNDA AMPERA
DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

| Perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Halaman

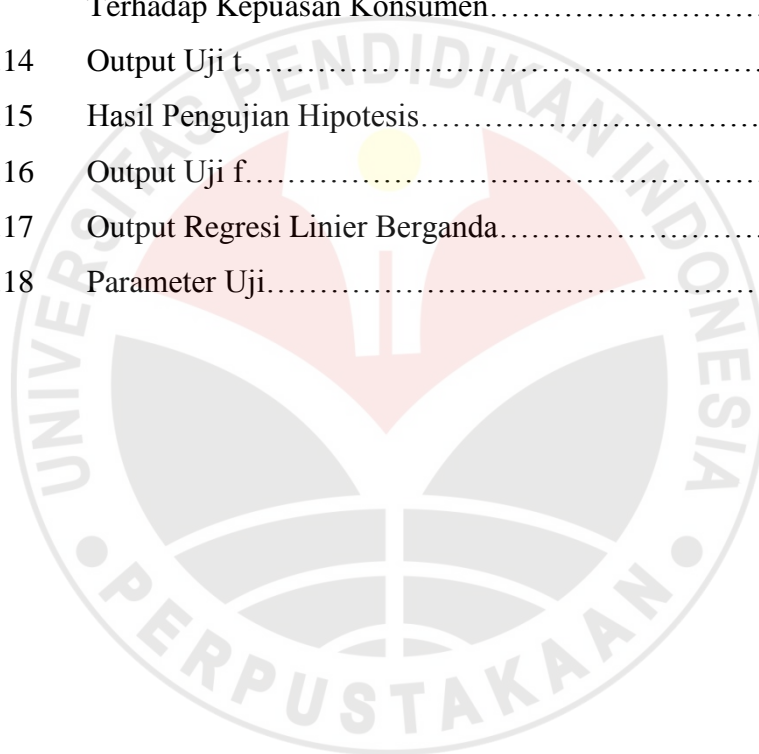
Tabel 1.1	Profil Wisatawan Mancanegara 2011 dan 2012.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Dan Domestik Ke Kota Bandung Periode 2010-2012	3
Tabel 1.3	Data Pengunjung Rumah Makan Sunda Ampere Periode November 2012- Maret 2013	5
Tabel 2.1	Manfaat Merek Bagi Konsumen	20
Tabel 2.2	Harapan, Kinerja Dan Ketidakpuasan	38
Tabel 2.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas.....	39
Tabel 2.4	Determinasi Kepuasan Pelanggan Pada Produk <i>Tangible-Intangible</i>	46
Tabel 2.5	Perbedaan Strategi Pangsa Pasar Dan Strategi Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 2.6	Strategi Ofensif Dan Defensif	48
Tabel 2.7	Strategi Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 2.8	Hasil Penelitian Terdahulu	56
Tabel 3.1	Operasional Variabel	67
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data	71
Tabel 3.3	Penyebaran Proporsi Sampel.....	75
Tabel 3.4	Pengujian Validitas Kuisisioner.....	78
Tabel 3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	80
Tabel 3.6	Pengujian Realibilitas Kuisisioner	82
Tabel 4.1	Karakteristik Responen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 4.2	Karakteristik Responen Berdasarkan Usia	90
Tabel 4.3	Karakteristik Responen Berdasarkan Pekerjaan.....	91
Tabel 4.4	Karakteristik Responen Berdasarkan Pendapatan	92
Tabel 4.5	Karakteristik Responen Berdasarkan Rutinitas Pembelian	94
Tabel 4.6	Faktor Kualitas Produk yang Menarik Minat Responen	95

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUNDA AMPERA DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu
|Perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.7	Variabel Kualitas Produk	98
Tabel 4.8	Faktor Variabel Citra Merek	99
Tabel 4.9	Variabel Citra Merek	102
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	103
Tabel 4.11	Variabel Kepuasan Konsumen.....	105
Tabel 4.12	Output Korelasi Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	106
Tabel 4.13	Output Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	107
Tabel 4.14	Output Uji t.....	108
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	109
Tabel 4.16	Output Uji f.....	110
Tabel 4.17	Output Regresi Linier Berganda.....	110
Tabel 4.18	Parameter Uji.....	111



Selvi Arini, 2013

*ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH
MAKAN SUNDA AMPERA
DI KOTA BANDUNG*

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

| Perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kepuasan-Ketidakpuasan.....	37
Gambar 2.2 Pembentukan Kepuasan-Ketidakpuasan	38
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Konsumen.....	39
Gambar 2.4 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	43
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	60
Gambar 2.6 Paradigma Pemikiran.....	61
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	89
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	91
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	93
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rutinitas Pembelian	94
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk Di Rumah Makan Sunda Ampera Kota Bandung.....	99
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel <i>Brand Image</i> Di Rumah Makan Sunda Ampera Kota Bandung.....	102
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Sunda Ampera Kota Bandung.....	106

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH
MAKAN SUNDA AMPERA
DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

|Perpustakaan.upi.edu