

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Pariwisata dan Perkembangannya .....	9
2.1.2 Usaha Jasa Boga .....	11
2.1.3 Wisata Kuliner .....	12
2.1.4 Konsep Restoran .....	14
2.1.4.1 Definisi Restoran .....	14
2.1.4.2 Jenis Restoran .....	15
2.1.4.3 Restoran Sunda .....	18
2.1.5 Konsep Menu .....	19
2.1.5.1 Pengertian Menu .....	19
2.1.5.2 Jenis Menu .....	19
2.1.5.3 Kategori Menu sunda .....	21

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :

Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung

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

Perpustakaan.upi.edu

2.1.6 Konsep Manajemen Operasi .....	22
2.1.6.1 Pengertian Manajemen Operasi .....	22
2.1.6.2 Pengertian Produk .....	24
2.1.6.3 Pengertian Produksi .....	25
2.1.6.4 Analisis Proses Produksi .....	26
2.1.6.5 Pengendalian Persediaan .....	27
2.1.7 Konsep Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.7.1 Pengertian Kualitas .....	28
2.1.7.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.7.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan .....	29
2.1.8 Konsep kepuasan Konsumen .....	30
2.1.8.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	30
2.1.8.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	30
2.2 Kerangka Pemikiran .....	32
2.3 Hipotesis .....	33
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	34
3.2 Metode Penelitian .....	34
3.3 Operasional Variabel .....	35
3.4 Populasi dan penarikan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Penarikan Sampel .....	36
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	38
3.6 Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Analisis deskriptif Eksperimental Analitik <i>Method Production</i> .	39
3.6.2 Analisis Deskriptif Verifikatif .....	41
3.6.2.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	41
3.6.2.2 Uji t .....	43
3.6.2.3 Uji F .....	43
3.6.2.4 Uji Koefisien Determinasi .....	44

**Wawan Setiawan, 2013**

**STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :**

*Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung*

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

Perpustakaan.upi.edu

3.6.2.5 Uji Validitas .....	44
3.6.2.6 Uji Reliabilitas .....	46

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.2 Karakteristik Responden .....	47
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	48
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	49
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	50
4.2.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.2.5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	52
4.2.6 Deskripsi Jenis Masakan Favorit .....	53
4.2.7 Deskripsi Teman Yang Sering Menemani Ketika Berkunjung .....	54
4.2.8 Deskripsi Restoran Yang Sering Di Kunjungi .....	55
4.2.9 Deskripsi Menu Restoran Sunda Yang Sering Di Pesan .....	56
4.2.10 Deskripsi Menu Yang Sering Dicari Ketika Berkunjung Ke Restoran Sunda .....	57
4.2.11 Deskripsi Durasi Waktu Tunggu Yang Pernah Di alami .....	58
4.2.12 Deskripsi Kegiatan Yang Sering Dilakukan Selama Menunggu	59
4.2.13 Deskripsi Durasi Waktu Yang Dhabiskan Selama Berkunjung Ke Restoran Sunda .....	60
4.3 Environment Outlet, Analisis Metode Produksi Menu Populer .....	61
4.3.1 Environmet Outlet Bakul Ma Ecot .....	61
4.3.2 Analisis Metode Produksi Menu Populer (Nasi Bakar) .....	62
4.4 Studi Waktu Tunggu di Bakul Ma'Ecot .....	67
4.4.1 Studi Waktu 3 Menu di Bakul Ma'Ecot .....	67
4.5 Matrik Hasil Analisis Proses Operasional Bakul Ma'Ecot .....	68
4.6 Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
4.7 Gambaran Variabel Komponen Waktu Tunggu .....	69

**Wawan Setiawan, 2013**

*STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :*

*Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung*

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

Perpustakaan.upi.edu

4.7.1	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Menangani Pesanan .....	69
4.7.2	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Produksi Kurang Dari 15 menit .....	70
4.7.3	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Waktu Tunggu Maksimal 30 Menit .....	70
4.7.4	Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Menu Yang Ditampilkan Dengan Gambar .....	71
4.7.5	Tanggapan Responden Mengenai Porsi Makanan .....	72
4.7.6	Tanggapan Responden Mengenai Kerapihan Susunan Makanan ..	72
4.7.7	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Peralatan Makan ..	73
4.7.8	Tanggapan Responden Mengenai Metode Antrian keluar Satu Per satu .....	73
4.7.9	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan dan Keramahan Pelayanan .....	74
4.7.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minimalisasi Waktu Tunggu .....	74
4.8	Gambaran Variabel Komponen Kepuasan Konsumen .....	77
4.8.1	Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Yang Dijanjikan Outlet Bakul Ma'Ecot .....	77
4.8.2	Tanggapan Responden Mengenai Waktu Tunggu Membuat Bosan .....	77
4.8.3	Tanggapan Responden Mengenai Ketertarikan Rseponden Untuk Datang Kembali .....	78
4.8.4	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik Makanan Terhadap Selera .....	78
4.8.5	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Peralatan Saji dengan Konsep Makanan .....	79
4.8.6	Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Responden Terhadap Pelayanan .....	79
4.8.7	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan .....	80

**Wawan Setiawan, 2013**

*STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT : Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung*

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

4.8.8 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan Terhadap Responden .....	81
4.8.9 Tanggapan Responden Mengenai Outle Bakul Ma'Ecot Akan Menjadi Favorit .....	81
4.8.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	82
4.9 Teknik Analisis Data .....	85
4.9.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	85
4.9.2 Analisis Korelasi .....	86
4.9.3 Koefisien Determinasi .....	87
4.9.4 Pengujian Hipotesis dan Signifiki Secara Simultan (Uji F) .....	87
4.9.5 Pengujian Hipotesis dan Signifiki Secara Parsial (Uji t) .....	89
4.9.6 Uji Validitas .....	90
4.9.7 Uji Reliabilitas .....	91
4.9.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	99
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Yang Datang Ke Kota Bandung Tahun 2008- 2012 .....	2
Tabel 1.2 Daftar Restoran dan Rumah Makan Yang Telah Mempunyai Perizinan Di Kota Bandung Tahun 2010-2012 .....	3
Tabel 1.3 Daftar Outlet Di Foodcourt BIP,BEC dan FCL .....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.2 Konsumen Bakul Ma'Ecot Tahun 2012 .....	37
Tabel 3.3 Process Chart Analisis Proses Produksi Menu Populer .....	39
Tabel 3.4 Analisis Waktu Produksi Menu Bakul Ma'Ecot .....	40
Tabel 3.5 Data Preseden .....	40
Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Inetpretasi Koefisien Korelasi ...	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan ...	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Masakan yang Disukai .....	53
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Teman Berkunjung .....	54
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Restoran Sunda Yang Sering Dikunjungi .....	55
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Menu Yang Sering Dipesan .....	56
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Menu Yang Sering dicari .....	57
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Yang Pernah Dialami .....	58
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Kegiatan Pada Saat Menunggu .....	59

**Wawan Setiawan, 2013**

*STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :*

*Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung*

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

Perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Waktu Yang Dihabiskan Selama Di Restoran .....	60
Tabel 4.14 Proses Chart Menu Populer Bakul Ma'Ecot .....	62
Tabel 4.15 Proses Chart Menu Populer Bakul Ma'Ecot Satuan .....	64
Tabel 4.16 Waktu Produksi Di Outlet BEC .....	67
Tabel 4.17 Waktu Produksi Di Outlet FCL .....	67
Tabel 4.18 Matrik Hasil Analisis Proses Operasional Bakul Ma'Ecot .....	68
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Menangani Pesanan .....	69
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Produksi Kurang Dari 15 Menit .....	70
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Waktu Tunggu Maksimal 30 Menit .....	70
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Menu Yang Ditampilkan Dengan Gambar .....	71
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Porsi Makanan .	72
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kerapihan Susunan Makanan .....	72
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Peralatan Makan .....	73
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Metode Antrian Keluar Satu Persatu .....	73
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan dan Keramahan Pelayanan .....	74
Tabel 4.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Waktu Tunggu .....	74
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu yang Dijanjiikan Outlet Bakul Ma'Ecot .....	77
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Waktu Tunggu Membuat Bosan .....	77

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Ketertarikan Responden Untuk Datang Kembali .....	78
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik Makanan Terhadap Selera Konsumen .....	78
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Peralatan Saji Dengan Konsep Makanan .....	79
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pelayanan .....	80
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan .....	80
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan .....	81
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Mengenai Outlet Bakul Ma'Ecot Jadi Tempat Makan Favorit Di Mall .....	81
Tabel 4.38 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	82
Tabel 4.39 Output Koefisien Regresi .....	85
Tabel 4.40 Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	86
Tabel 4.41 Output Pengaruh Minimalisasi Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Konsumen .....	86
Tabel 4.42 Output ANOVA .....	88
Tabel 4.43 Output Koefisien Regresi .....	89
Tabel 4.44 Hasil pengujian Hipotesis .....	90
Tabel 4.45 Pengujian Validitas .....	90
Tabel 4.46 Pengujian Reliabilitas .....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Transformasi .....	23
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	24
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	32
Gambar 2.4 Flow Chart Aliran Pesanan .....	33
Gambar 3.1 Diagram Preseden .....	40
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	49
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	52
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masakan Favorit .....	53
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Teman Berkunjung ....	54
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Restoran yang Sering Dikunjungi .....	55
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Menu yang Sering Dipesan	56
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Menu yang Sering Dicari	57
Gambar 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Tunggu yang Pernah Dialami .....	58
Gambar 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Kegiatan Pada Saat Menunggu .....	59
Gambar 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Waktu yang Dihabiskan Selama Di Restoran .....	60
Gambar 4.14 Layout Outlet Bakul Ma'Ecot Di BEC .....	61
Gambar 4.15 Layout Outlet Bakul Ma'Ecot Di FCL .....	61
Gambar 4.16 Garis Kontinum Waktu Tunggu .....	76
Gambar 4.17 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen .....	84