

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRACT .....   | i       |
| KATA PENGANTAR .....   | ii      |
| UCAPAN TERIMA KASIH .....                                      | iii     |
| DAFTAR ISI .....   | vi      |
| DAFTAR TABEL .....   | xi      |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiii    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                       |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                               | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 8       |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                       | 8       |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                                  | 8       |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian .....                                | 8       |
| 1.3.2.1 Kegunaan Teoritis .....                                | 9       |
| 1.3.2.2 Kegunaan Praktis .....                                 | 9       |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> |         |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                                       | 10      |
| 2.1.1 Pengertian dan Konsep Pariwisata .....                   | 10      |
| 2.1.2 Pengertian dan Konsep Restoran .....                     | 11      |

Diki Riyanto, 2013

*PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PORSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN SELASIH 2 BANDUNG*

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

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 2.1.2.1 | Jenis-jenis Restoran .....   | 12 |
| 2.1.2.2 | Klasifikasi Restoran .....   | 14 |
| 2.1.3   | Konsep Kualitas dan Pengertian Kualitas Produk .....                   | 15 |
| 2.1.3.1 | Konsep Kualitas dan Mutu .....   | 15 |
| 2.1.3.2 | Dimensi Kualitas .....   | 17 |
| 2.1.3.3 | Dimensi Kualitas Untuk Industri Jasa .....                             | 18 |
| 2.1.3.4 | Pengertian Kualitas Produk .....                                       | 18 |
| 2.1.3.5 | Dimensi Kualitas Produk .....  | 20 |
| 2.1.4   | Produk .....   | 21 |
| 2.1.4.1 | Klasifikasi Produk .....   | 22 |
| 2.1.4.2 | Porsi Produk .....   | 23 |
| 2.1.5   | Menu .....   | 23 |
| 2.1.6   | Pengetahuan Bahan Makanan .....  | 24 |
| 2.1.6.1 | Penyimpanan Bahan Makanan .....  | 24 |
|         | 2.1.6.1.1 Cara Penyimpanan Bahan makanan Basah Secara<br>Standar ..... | 25 |
| 2.1.7   | Pengembangan Produk (Modifikasi) .....                                 | 28 |
| 2.1.7.1 | Tujuan Pengembangan Produk .....                                       | 29 |
| 2.1.7.2 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan<br>Produk .....           | 29 |
| 2.1.7.3 | Pengembangan Strategi Produk .....                                     | 30 |

|                                  |  |    |
|----------------------------------|--|----|
| 2.1.7.4                          | Pengembangan, Pengujian dan Peluncuran Produk Baru ..... | 31 |
| 2.1.7.5                          | Deferensiasi Produk .....                                | 32 |
| 2.1.7.6                          | Bentuk Pengembangan Produk .....                         | 33 |
| 2.1.7.7                          | Kategori Produk Baru .....                               | 33 |
| 2.1.8                            | Inovasi .....  | 34 |
| 2.1.8.1                          | Strategi Inovasi Untuk Menghadapi Persaingan .....       | 36 |
| 2.1.8.2                          | Cara Menghadapi Persaingan Pasar .....                   | 36 |
| 2.1.8.3                          | Analisis SWOT .....                                      | 37 |
| 2.1.9                            | Kepuasan Konsumen .....                                  | 38 |
| 2.1.9.1                          | Komponen Kepuasan Konsumen .....                         | 39 |
| 2.1.9.2                          | Ciri-ciri Kepuasan Konsumen .....                        | 40 |
| 2.1.9.3                          | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....  | 40 |
| 2.1.9.4                          | Hasil Penelitian Terdahulu .....                         | 42 |
| 2.2                              | Krangka Pemikiran .....                                  | 44 |
| 2.3                              | Hipotesis .....  | 49 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> |  |    |
| 3.1                              | Objek dan Subjek Penelitian .....                        | 50 |
| 3.1.1                            | Analisis Lingkungan Objek .....                          | 51 |
| 3.1.2                            | Fasilitas .....  | 51 |
| 3.2                              | Metode Penelitian .....                                  | 52 |
| 3.3                              | Operasional Variabel .....                               | 53 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3.4    | Populasi dan Sampel .....  | 58 |
| 3.4.1  | Populasi .....   | 58 |
| 3.4.2  | Sampel .....   | 58 |
| 3.5    | Teknik Sampling.....   | 59 |
| 3.6    | Teknik Pengumpulan Data .....                                    | 61 |
| 3.7    | Teknik Pengolahan Data .....                                     | 62 |
| 3.7.1  | Analisis Deskriptif .....  | 62 |
| 3.7.2  | Method of Successive Interval (MSI) .....                        | 63 |
| 3.8    | Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen .....               | 64 |
| 3.8.1  | Uji Validitas .....  | 64 |
| 3.8.2  | Uji Reabilitas .....   | 67 |
| 3.9    | Teknis Analisis Data .....                                       | 69 |
| 3.9.1  | Analisis Korelasi .....  | 70 |
| 3.9.2  | Uji Koefisien Determinasi .....                                  | 71 |
| 3.9.3  | Menentukan Persamaan Regresi Linear Berganda .....               | 73 |
| 3.10   | Pengujian Hipotesis .....  | 74 |
| 3.10.1 | Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan Parsial (ujif) ..... | 74 |
| 3.10.2 | Pengujian Koefisien Resresi Secara Parsial (uji t) .....         | 75 |


#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|     |                                    |    |
|-----|------------------------------------|----|
| 4.1 | Gambar Umum Objek Penelitian ..... | 77 |
| 4.2 | Data Penelitian .....              | 79 |

Diki Riyanto, 2013

*PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PORSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN SELASIH 2 BANDUNG*

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



|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 4.2.1 | Gambaran Umum Responden .....                          | 79  |
| 4.2.2 | Deskripsi Jawaban Konsumen .....                       | 82  |
| 4.3   | Analisis Korelasi .....                                | 105 |
| 4.3.1 | Koefisien Korelasi .....                               | 105 |
| 4.3.2 | Koefisien Determinasi .....                            | 105 |
| 4.4   | Analisis Regresi Linear Berganda .....                 | 106 |
| 4.5   | Uji Hipotesis .....                                    | 107 |
| 4.5.1 | Pengujian Hipotesis Secara Simultan Dengan Uji f ..... | 107 |
| 4.5.2 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial Dengan Uji t .....  | 108 |
| 4.6   | Pembahasan .....                                       | 110 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN                                   |     |
| 5.1   | Kesimpulan .....                                       | 112 |
| 5.2   | Saran .....  | 112 |