

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	18
2.1.1 Pengrtian Kualitas.....	18
2.1.2 Pengertian Jasa.....	20
2.1.2.1 Karakteristik Jasa.....	22
2.1.2.2 Klasifikasi Jasa .....	23
2.1.3 Kualitas Jasa .....	26
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	31
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa .....	36
2.1.3.3 Model Kualitas Jasa .....	38
2.1.3.4 Konsep Kualitas Jasa .....	41
2.1.3.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	42
2.1.3.6 Pengukuran Kualitas Jasa .....	44
2.1.3.7 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa.....	44
2.1.3.8 Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa .....	46
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	48
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	48
2.1.4.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	50

2.1.4.3 Harapan Konsumen .....	51
2.1.4.4 Tipe Kepuasan Konsumen .....	51
2.1.4.5 Ekspektasi dan Persepsi Konsumen .....	52
2.1.4.6 Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen .....	54
2.1.4.7 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	56
2.1.4.8 Model Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	57
2.1.5 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen .....	61
2.1.6 Orisinalitas Penelitian .....	63
2.2 Kerangka Pemikiran .....	66
2.3 Hipotesis Penelitian .....	72

### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

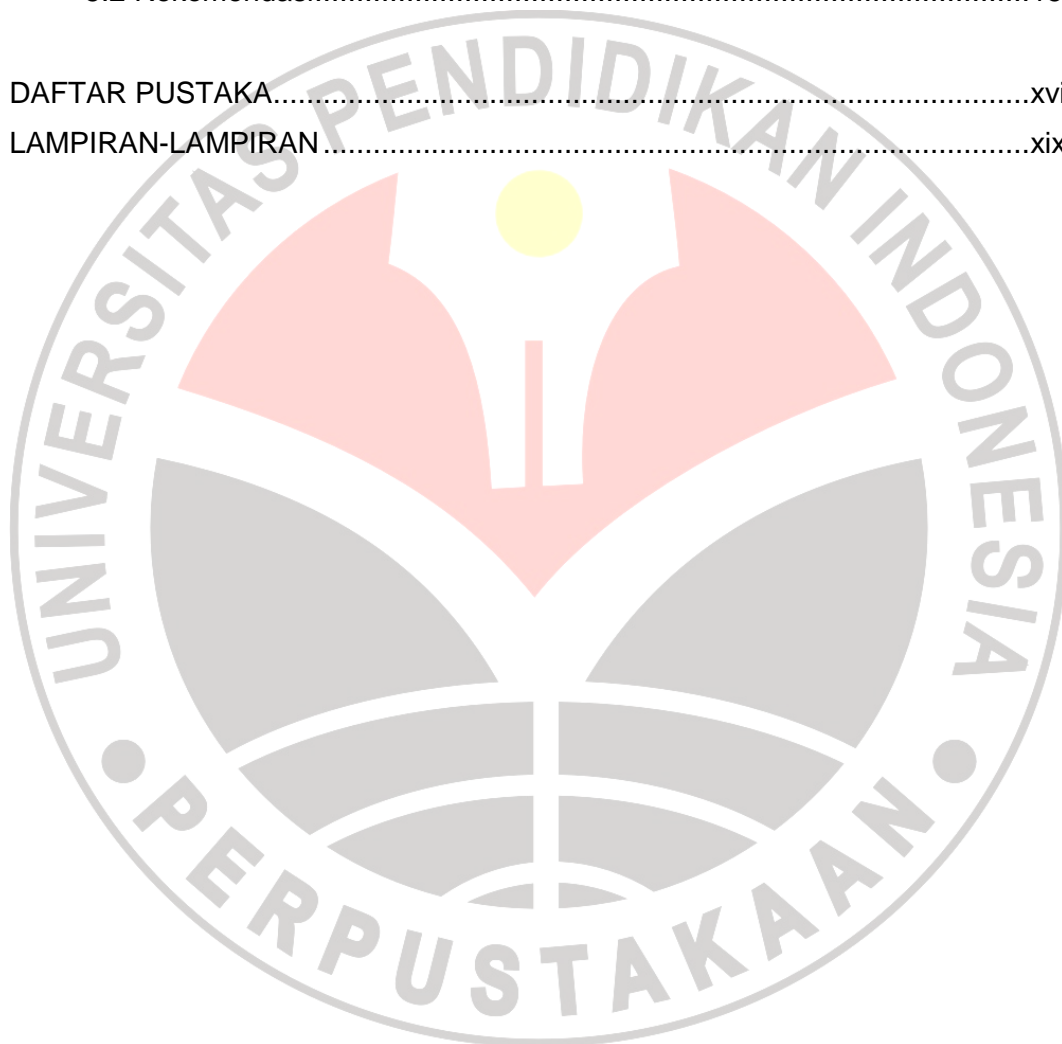
3.1 Objek Penelitian .....	74
3.2 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	75
3.2.1 Metode Penelitian .....	75
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	76
3.2.3 Jenis Dan Sumber Data .....	81
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	83
3.2.4.1 Populasi .....	83
3.2.4.2 Sampel .....	83
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	85
3.2.5 Tehnik Pengumpulan Data .....	86
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	87
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	87
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	93
3.2.7 Rancangan Analisis Data .....	95
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	97
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	97
3.2.8 Pengujian Hipotesis .....	98
3.2.9 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	105

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan dan Konsumen Balcony Resto Bandung .....	106
4.1.1 Profil Perusahaan .....	106

4.1.1.1	Identitas Perusahaan .....	106
4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	107
4.1.1.3	Produk dan Jasa yang ditawarkan .....	108
4.1.2	Profil Konsumen Balcony Resto Bandung.....	109
4.1.2.1	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung .....	109
4.1.2.2	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat dari Jenis Kelamin dan Usia .....	111
4.1.2.3	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat dari Penghasilan dan Frekuensi Kunjungan .....	113
4.1.2.4	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat dari Pekerjaan dan Aktifitas yang Dilakukan di Restoran.....	115
4.1.2.5	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat dari Pekerjaan dan Jumlah Penghasilan .....	117
4.1.2.6	Alasan Konsumen Memilih Produk dan Jasa Balcony Resto Bandung.....	120
4.2	Gambaran Kualitas Jasa Balcony Resto Bandung.....	123
4.2.1	<i>Creativity</i> .....	125
4.2.2	<i>Emphaty</i> .....	127
4.2.3	<i>Responsibility</i> .....	131
4.2.4	<i>Attitude</i> .....	133
4.2.5	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Program Kualitas Jasa Balcony Resto Bandung.....	136
4.3	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Bandung.....	137
4.3.1	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Bandung Atas <i>Creativity</i>	139
4.3.2	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Bandung Atas <i>Emphaty</i> ..	140
4.3.3	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Bandung Atas <i>Responsibility</i> .....	142
4.3.4	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Bandung Atas <i>Attitude</i> ....	145
4.3.5	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kepuasan Atas Kualitas Jasa yang Diberikan Oleh Balcony Resto Bandung ....	147
4.4	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Balcony Resto Bandung .....	148

4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	153
4.8.1 Implikasi Penelitian Bersifat Teoritik.....	153
4.8.2 Implikasi Penelitian Bersifat Empirik.....	154
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan.....	156
5.2 Rekomendasi.....	157
DAFTAR PUSTAKA.....	xvi
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xix



## DAFTAR TABEL

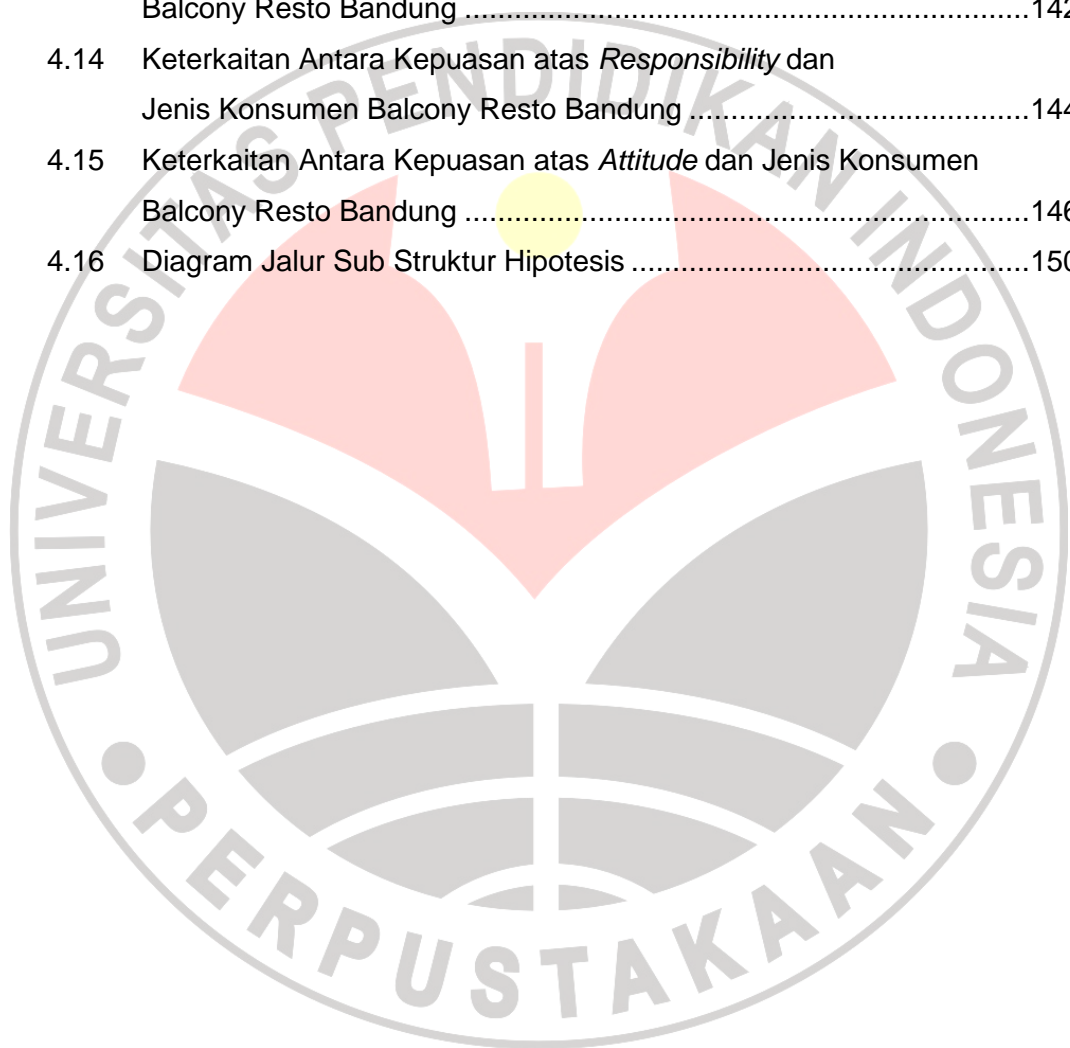
Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ke Indonesia Periode 2007-2008 .....	2
1.2	Statistik Perkembangan Wisatawan Mancanegara di Indonesia Tahun 2005-2009.....	3
1.3	Statistik Perkembangan Wisatawan Nusantara Tahun 2005-2009 .....	3
1.4	<i>Number Of Accomodation, Average Worker and Visitor Per Day By Province, Indonesia 2008</i> .....	4
1.5	Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung ke Jawa Barat Melalui Pintu Masuk Bandaa Husein Sastranegara Bandung dan Pelabuhan Muara Jati Cirebon, Tahun 2005-2008 .....	5
1.6	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ke Kota Bandung Tahun 2008.....	7
1.7	Jumlah Sarana Pariwisata Di Kota Bandung Tahun 2008 .....	8
1.8	Data Potensi Rumah Makan/Restoran/Bar Di Bandung Tahun 2004-2007 .....	9
1.9	Klasifikasi Restoran Berdasarkan Jenisnya Di Kota Bandung Pada Tahun 2008.....	10
1.10	Masalah Dominan Berdasarkan <i>Guest Comment</i> Balcony Resto Periode Mei-Desember Tahun 2008 .....	13
1.11	Implementasi Kualitas Jasa Balcony Resto Bandung.....	14
2.1	Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan.....	42
2.2	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	52
2.3	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	61
2.4	Penelitian Terdahulu Berkaitan Dengan Kepuasan Konsumen Dilihat Dari Kualitas Jasa .....	64
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	77
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	82
3.3	Data Jumlah Konsumen Balcony Resto Bandung Tahun 2008 .....	84
3.4	Hasil Pengujian Validitas.....	90
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Perceived</i> .....	95
3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Ekspektasi.....	95

3.7	Skor Alternatif Jawaban Pernyataan Positif dan Negatif .....	98
3.8	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	105
4.1	Jenis Komsumen Balcony Resto Bandung.....	109
4.2	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat Dari Jenis Kelamin dan Usia.....	112
4.3	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat Dari Jumlah Penghasilan dan Frekuensi Kunjungan.....	114
4.4	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat Dari Pekerjaan dan Aktifitas yang Dilakukan di Restoran .....	116
4.5	Jenis Tamu Balcony Resto Bandung dilihat dari Pekerjaan dan Jumlah Penghasilan .....	118
4.6	Alasan Konsumen Memilih Produk dan Jasa Balcony Resto Bandung .....	121
4.7	Keterkaitan Antara Kualitas jasa dan Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung .....	124
4.8	Tanggapan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Creativity</i> .....	125
4.9	Tanggapan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Emphaty</i> .....	128
4.10	Tanggapan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Responsibility</i> .....	131
4.11	Tanggapan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Attitude</i> .....	134
4.12	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Program Kualitas Jasa Balcony Resto Bandung.....	136
4.13	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Creativity</i> .....	139
4.14	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Emphaty</i> .....	140
4.15	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Responsibility</i> .....	143
4.16	Kepuasan Konsumen Balcony Resto Atas <i>Attitude</i> .....	145
4.17	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kepuasan Atas Kualitas Jasa Yang Diberikan Oleh Balcony Resto Bandung .....	147
4.18	Keterkaitan Antara Kepuasan dan Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung .....	148
4.19	Matriks Korelasi Antara Sub Variabel Kualitas jasa dengan Kepuasan Konsumen.....	149
4.20	Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	151

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	GAP Kualitas Jasa.....	39
2.2	Konsep Kepuasan Konsumen.....	50
2.3	Kerangka Teoritis Kualitas Jasa.....	68
2.4	Kerangka Penelitian.....	71
2.5	Paradigma Penelitian.....	72
3.1	Teknik Sampling .....	86
3.2	Diagram Jalur Hipotesis .....	100
3.3	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis .....	101
4.1	Struktur Organisasi <i>F&amp;B Service Departement</i> Balcony Resto Bandung .....	108
4.2	Jenis Komsumen Balcony Resto Bandung .....	111
4.3	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat Dari Jenis Kelamin dan Usia .....	113
4.4	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat Dari Jumlah Penghasilan dan Frekuensi Kunjungan .....	115
4.5	Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung Dilihat Dari Pekerjaan dan Aktifitas yang Dilakukan di Restoran .....	117
4.6	Jenis Tamu Balcony Resto Bandung dilihat dari Pekerjaan dan Jumlah Penghasilan.....	119
4.7	Alasan Konsumen Memilih Produk dan Jasa Balcony Resto Bandung.....	122
4.8	Keterkaitan Antara <i>Creativity</i> Dengan Jenis Konsumen Yang Berkunjung Ke Balcony Resto Bandung .....	127
4.9	Keterkaitan Antara <i>Emphaty</i> Dengan Jenis Konsumen Yang Berkunjung Ke Balcony Resto Bandung .....	130
4.10	Keterkaitan Antara <i>Responsibility</i> Dengan Jenis Konsumen Yang Berkunjung Ke Balcony Resto Bandung .....	133

4.11	Keterkaitan Antara <i>Attitude</i> Dengan Jenis Konsumen Yang Berkunjung Ke Balcony Resto Bandung .....	136
4.12	Keterkaitan Antara Kepuasan atas <i>Creativity</i> dan Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung .....	140
4.13	Keterkaitan Antara Kepuasan atas <i>Empathy</i> dan Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung .....	142
4.14	Keterkaitan Antara Kepuasan atas <i>Responsibility</i> dan Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung .....	144
4.15	Keterkaitan Antara Kepuasan atas <i>Attitude</i> dan Jenis Konsumen Balcony Resto Bandung .....	146
4.16	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis .....	150







# LAMPIRAN