

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan	5
1.3.2 Kegunaan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Pariwisata	7
2.1.2 Pengertian Katering.....	8
2.1.3 Pengertian Transportasi.	10
2.1.4 Kepuasan Konsumen	12
2.1.4.1 <i>Personal Consumer</i>	12
2.1.4.2 <i>Organizational Consumer</i>	12
2.1.4.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.1.3.2.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	17
2.1.5 Pengertian Kulaitas Pelayanan	19
2.1.5.1 . Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.6 Pengertian Kualitas Produk.....	23
2.1.6.1 Klasifikasi Produk	25

2.1.6.2 Dimensi Kualitas Produk	28
2.1.7 Definisi Harga	31
2.1.7.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Harga	31
2.1.7.1.2 Peranan Harga.....	34
2.1.7.1.3 Penetapan Harga	35
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.1.8 Hasil Penelitian Terdahulu.....	38
2.2 Kerangka Pemikiran	39
2.3 Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian	45
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	46
3.2.2 Operasional Variabel.....	47
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	53
3.2.4.1 Populasi.....	53
3.2.4.2 Sampel	54
3.2.4.3 Teknik Sampling	56
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.2.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Reliabilitas	58
3.2.6.1 Uji Validitas	58
3.2.6.2 Uji Reliabilitas	60
3.2.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	61
3.2.7.1 Teknik Analisis Data	61
a) Method Successive Interval (MSI)	62
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis	63
3.2.8 Uji F Statistik	63
3.2.9 Uji t Statistik	64

3.2.10 Uji Koefisien Dterminasi R ²	65
--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	67
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	68
4.1.3 Lingkup Usaha	69
4.1.4 Budaya Perusahaan	70
4.1.2 Struktur Organisasi	71
4.1.3 Karakteristik Responden	73
4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
4.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.1.3.4 Karakteristik Respondend Berdasarkan Pendapatan Perbulan	79
4.2 Analisis Deskriptif	81
4.2.1 Kualitas Pelayanan	81
4.2.2 Kualitas Produk	83
4.2.3 Harga	85
4.2.4 Kepuasan Konsumen	86
A. Analisis Kesenjangan (GAP) diantara Kinerja dengan Harapan....	89
4.3 Hasil Pengujian Statistik	90
4.3.1 Analisis Korelasi Sederhana	90
4.3.2 Analisis Korelasi Sederhana	
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.3.4 Koefisien Determinasi	96
4.4 Uji Hipotesis	101
4.4.1 Menguji Keberartian Koefisien Regresi	101
4.4.2 Menguji Keberartian Koefisien Regresi Sederhana	105

4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha	109
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha	110
4.5.1	Pengaruh Kualitas Harga terhadap Kepuasan Konsumen Katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha	111
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha	112

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENULIS