

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Konsep Kualitas Jasa dalam Industri Cafe & Restoran.....	12
2.1.1.1 Kualitas Jasa Bagian Dari Pemasaran.....	12
A. Manajemen Pemasaran.....	14
B. Konsep dan Definisi Jasa.....	15
C. Klasifikasi Jasa.....	18
D. Karakteristik Jasa.....	21
E. Konsep Kualitas.....	23
F. Konsep dan Definisi Kualitas Pelayanan.....	24
G. Dimensi Kualitas Jasa.....	25
H. Pengukuran Kualitas Jasa.....	26
2.1.1.2 Konsep dan Definisi Restoran.....	28
A. Faktor-Faktor yang Medasari Bisnis Restoran.....	29
B. Macam-Macam Tipe Restoran.....	30

C. Kualitas Pelayanan di Restoran.....	33
D. Ruang Lingkup Jasa restoran.....	35
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	35
A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan....	37
B. Metode Pengukuran Kepuasan konsumen.....	39
C. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	40
2.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.	42
2.1.4 Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian.....	43
2.2 Kerangka Pemikiran.....	45
2.3 Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Objek Penelitian.....	52
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	52
3.2.1 Metode Penelitian.....	52
3.2.2 Desain Penelitian.....	54
3.3 Operasional Variabel.....	54
3.4 Jenis dan Sumber Data	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	60
3.6.1 Analisis Deskriptif	60
3.6.2 Analisis Verifikatif.....	61
3.7 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	62
3.7.1 Populasi	62
3.7.2 Sampel.....	62
3.7.3 Teknik Sampling Penelitian.....	64
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
3.8.1 Uji Validitas.....	65
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	69
3.9 Teknik Analisis Data.....	70
3.9.1 Analisis Korelasi.....	71
3.9.2 Menentukan Persamaan Regresi Linier Berganda.....	72
3.9.3 Koefisien Determinasi.....	73
3.10 Pengujian Hipotesis.....	73

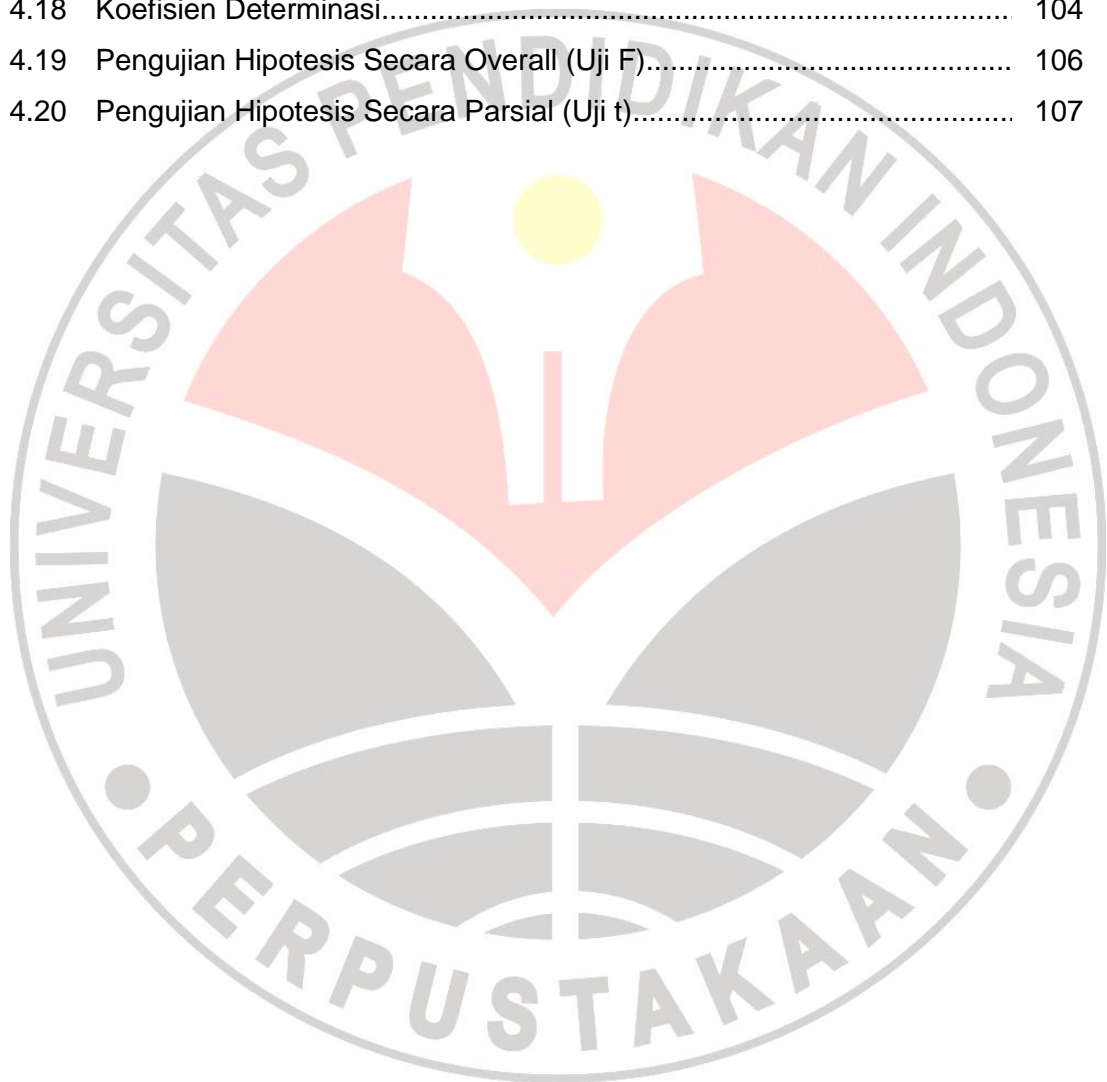
3.10.1	Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (uji F).....	74
3.10.2	Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t).....	75
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1	Hasil Penelitian.....	77
4.1.1	Gambaran Umum <i>Gren Cafe & Resto</i> Bandung.....	77
4.1.2	Fasilitas <i>Gren Cafe & Resto</i> Bandung.....	79
4.1.3	Struktur Organisasi <i>Gren Cafe & Resto</i> Bandung.....	80
4.2	Karakteristik Pengunjung.....	81
4.2.1	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
4.2.2	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Umur.....	82
4.2.3	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendidikan.....	83
4.2.4	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	84
4.2.5	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan/Bulan.....	85
4.2.6	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tempat Tinggal.....	86
4.3	Gambaran Kualitas Pelayanan <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	87
4.3.1	Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) <i>Green Café & Resto</i> Bandung	88
4.3.2	Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	91
4.3.3	Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	93
4.3.4	Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Pada Dimensi Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>) <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	94
4.3.5	Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	97
4.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	98

4.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja <i>Kualitas Pelayanan Green Café & Resto</i>	99
4.5 Hasil Pengujian Statistik.....	100
4.5.1 Analisis Korelasi Berganda.....	100
4.5.2 Analisis Korelasi Parsial.....	101
4.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
4.5.4 Koefisien Determinasi.....	104
4.5.5 Menguji Keberartian Koefisien Regresi.....	105
4.5.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F).....	105
4.5.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	106
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
4.6.1 Pengaruh <i>Tangible</i> (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen Di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	109
4.6.2 Pengaruh <i>Reliability</i> (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen Di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	110
4.6.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen Di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	111
4.6.4 Pengaruh <i>Assurance</i> (X_4) Terhadap Kepuasan Konsumen Di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	111
4.6.5 Pengaruh <i>Empathy</i> (X_5) Terhadap Kepuasan Konsumen Di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	112
4.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	113
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Pengunjung Green Café & Resto Bandung pada Bulan Janua s/d Bulan September 2011.....	6
1.2 Alasan Pelanggan Datang ke <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	8
2.1 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa...	21
2.2 Definisi Restoran.....	22
2.3 Hasil penelitian terdahulu.....	43
3.1 Operasionalisasi Variabel.....	55
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	58
3.3 Jumlah Pengunjung <i>Green Café & Resto</i> Bandung pada Bulan Juli 2010 s/d Bulan Juni 2011.....	62
3.4 Hasil Pengujian Validitas Item Pertanyaan.....	66
3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	70
3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	71
4.1 Kapasitas Tempat Yang Ditawarkan <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	79
4.2 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
4.3 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Umur.....	82
4.4 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	83
4.5 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	84
4.6 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	85
4.7 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tempat Tinggal.....	86
4.8 Tingkat Kinerja Yang Dirasakan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	88
4.9 Tingkat Kinerja Yang Dirasakan Responden Terhadap Dimensi Reliabilitas Di <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	91
4.10 Tingkat Kinerja Yang Dirasakan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap Karyawan <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	93
4.11 Tingkat Kinerja Yang Dirasakan Responden Terhadap Dimensi Jaminan/Kepastian <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	95
4.12 Tingkat Kinerja Yang Dirasakan Responden Terhadap Dimensi Empati <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	97

4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan <i>Green Café & Resto</i> Bandung.....	98
4.14	Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja <i>Green Café & Resto</i> Bandung..	99
4.15	Analisis Korelasi Berganda.....	100
4.16	Besarnya Pengaruh Secara Parsial.....	101
4.17	Analisis Regresi Berganda.....	103
4.18	Koefisien Determinasi.....	104
4.19	Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F).....	106
4.20	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Rata-Rata Jumlah Pengunjung <i>Green Cafe & Resto</i> Bandung Per-Triwulan Tahun 2010-2011.....	6
2.1 Model Kualitas Jasa.....	27
2.2 <i>Restaurant Service Circle</i>	34
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	37
2.4 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	49
2.5 Paradigma Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Green Café & Resto Bandung</i>	50
4. 1 Logo <i>Green Café & Resto Bandung</i>	78
4.2 Struktur Organisasi <i>Green Café & Resto Bandung</i>	80
4.3 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
4. 4 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Umur.....	83
4.5 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	84
4. 6 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	85
4. 7 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Penghasilan Setiap Bulan.....	86
4. 8 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tempat Tinggal.....	87
4. 9 Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja <i>Green Café & Resto Bandung</i> ..	99

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Izin Penelitian Ke Perusaha
2. Surat Keputusan (SK) Penetapan Pembimbing
3. Catatan Bimbingan Dosen Pembimbing
4. Kuisiener
5. Hasil Kuisiener
6. Output Hasil Perhitungan SPSS 15.0 *for windows*
7. Form Perbaikan Skripsi
8. Surat Keterangan Perbaikan (Revisi) Skripsi
9. Riwayat Hidup