

## DAFTAR ISI

Kata pengantar .....	i
Ucapan Terima kasih .....	ii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	7

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS DAN KAJIAN EMPIRIS**

2.1 Kajian Pustaka .....	8
2.1.1 Pariwisata .....	8
2.1.2 Restoran .....	12
2.1.2.1 Klasifikasi Restoran .....	13
2.1.2.2 Cara Pelayanan Restoran .....	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen	
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.3.4 Ekspektasi dan Persepsi Konsumen .....	21

2.1.3.5	Kesenjangan (GAP) .....	27
2.1.4	Kualitas Pelayanan	
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	29
2.1.5	Kualitas Produk	
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Produk .....	30
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Produk .....	32
2.1.6	Harga	
2.1.6.1	Pengertian Harga .....	34
2.1.6.2	Peranan Harga .....	36
2.1.6.3	Penetapan Harga .....	37
2.1.6.4	Strategi Penentuan Harga.....	38
2.1.6.5	Harga sebagai Daya Tarik Konsumen .....	40
2.1.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	41
2.1.8	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen .....	42
2.1.9	Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen .....	43
2.2	Kerangka Pemikiran .....	45
2.3	Hipotesis .....	47
2.4	Kajian Empiris .....	49
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	50
3.2	Metode Penelitian.....	50
3.3	Operasional Variabel .....	51
3.4	Populasi dan Sampel	
3.4.1	Populasi .....	53
3.4.2	Sampel .....	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	56

3.6	Jenis dan Sumber Data .....	56
3.7	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	
3.7.1	Uji Validitas .....	58
3.7.2	Uji Realibilitas .....	61
3.8	Teknik Analisis Data .....	63
3.9	Uji Hipotesis.....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	70
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	70
4.1.2	Deskripsi Responden Penelitian .....	70
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
4.1.3	Analisis Data Hasil Penelitian.....	73
4.1.3.1	Variabel Kepuasan Konsumen .....	73
4.1.3.2	Kualitas Pelayanan .....	77
4.1.3.3	Kualitas Produk .....	88
4.1.3.4	Harga .....	97
4.2	Pengujian Hipotesis .....	102
4.2.1	Koefisien Korelasi .....	103
4.2.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	103
4.2.1.2	Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	103
4.2.1.3	Pengaruh Harga dengan Kepuasan Konsumen .....	104
4.2.2	Koefisien Determinasi .....	105
4.2.3	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi secara Parsial (Uji t).....	105

4.2.4 Pengujian Hipotesis dan Signifikasi secara Simultan (Uji f) .....	109
4.2.5 Model Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	110
4.3 Pembahasan .....	112
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	112
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen .....	113
4.3.3 Pengaruh Harga dengan Kepuasan Konsumen .....	114
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	118
5.2 Saran .....	119
Daftar Pustaka .....	xiii
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal
1.1	Klasifikasi Restoran di Kota Bandung Tahun 2011 .....	2
1.2	Data Jumlah Pendapatan Restoran Bebek Van Java di kota Bandung dalam Waktu Empat Tahun Terakhir (Periode Tahun 2008 - 2011) .....	3
1.3	Data Jumlah Konsumen Restoran Bebek Van Java di Kota Bandung dalam Waktu Satu Tahun Terakhir (Tahun 2011) .....	4
2.1	Kajian Empiris Penelitian Terdahulu .....	49
3.1	Operasional Variabel .....	52
3.2	Rata-rata Jumlah Pengunjung Perbulan pada restoran Bebek Van Java di Kota Bandung Satu Tahun Terakhir (Tahun 2011) .....	54
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	57
3.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	60
3.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	60
3.6	Hasil Uji Validitas Harga .....	61
3.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
3.8	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	66
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin .....	71
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	71
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
4.4	Variabel Kepuasan Konsumen .....	75
4.5	Produk yang saya harapkan terpenuhi oleh karyawan restoran Bebek Van Java .....	76

4.6	Pelayanan yang diberikan restoran Bebek Van Java sesuai dengan harapan/keinginan saya .....	76
4.7	Produk dan pelayanan yang diberikan memuaskan .....	77
4.8	Variabel Kualitas Pelayanan .....	79
4.9	Desain interior restoran Bebek Van Java menarik perhatian saya.....	80
4.10	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang disediakan (tempat parkir, toilet, mushola, dll) telah memadai .....	80
4.11	Seragam yang dikenakan karyawan restoran Bebek Van Java berpenampilan rapi dan bersih .....	81
4.12	Karyawan restoran Bebek Van Java memberikan pelayanan yang saya butuhkan dengan cepat dan tepat .....	82
4.13	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran Bebek Van Java tepat waktu dan sesuai yang dijanjikan .....	82
4.14	Karyawan restoran Bebek Van Java memberikan informasi dengan Jelas dan terperinci tentang pelayanan yang akan diberikan .....	83
4.15	Karyawan restoran Bebek Van Java cepat tanggap dalam menanggapi keluhan & kesulitan yang dihadapi konsumen .....	84
4.16	Karyawan restoran Bebek Van Java mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat .....	84
4.17	Karyawan restoran Bebek Van Java sabar dan ramah dalam memberikan pelayanan pada para konsumennya.....	85
4.18	Karyawan restoran Bebek Van Java dapat menumbuhkan perasaan aman selama berhubungan dengan mereka .....	86
4.19	Karyawan restoran Bebek Van Java memahami kebutuhan dan harapan dari konsumen.....	86
4.20	Karyawan restoran Bebek Van Java sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan para konsumennya .....	87
4.21	Variabel Kualitas Produk .....	89

4.22	Tampilan menu yang ditawarkan sesuai dengan apa yang disajikan .....	90
4.23	Menu yang disajikan restoran Bebek Van Java tingkat kebersihannya Baik.....	91
4.24	Banyaknya variasi menu yang ditawarkan restoran Bebek Van Java ....	91
4.25	Menu yang disajikan restoran Bebek Van Java tingkat kematangannya sesuai dengan keinginan konsumen.....	92
4.26	Menu yang ditawarkan restoran Bebek Van Java memiliki ciri khas yang berbeda dengan restoran bebek lain.....	93
4.27	Menu yang dijual di restoran Bebek Van Java dapat bertahan bila disimpan $\leq 3$ hari .....	93
4.28	Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan dalam menyajikan makanan tepat waktu .....	94
4.29	Penyampaian informasi mengenai menu oleh karyawan restoran Bebek Van Java dapat dimengerti .....	95
4.30	Rasa makanan yang diberikan restoran Bebek Van Java sesuai dengan selera saya .....	95
4.31	Aroma makanan yang disajikan menggugah selera.....	96
4.32	Produk dari restoran Bebek Van Java sudah dikenal lezat di masyarakat...97	
4.33	Variabel Kesesuaian harga .....	99
4.34	Kesesuaian harga yang ditawarkan restoran Bebek Van Java sesuai dengan jumlah porsi yang diberikan .....	100
4.35	Kesesuaian harga yang ditawarkan restoran Bebek Van Java sesuai dengan manfaat yang dirasakan .....	100
4.36	Saya membeli produk bebek dengan kesesuaian harga yang lebih murah dan jumlah porsi lebih banyak dari restoran lain .....	101
4.37	Harga yang ditawarkan restoran Bebek Van Java sesuai dengan pelayanan yang diterima .....	102
4.38	Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan .....	103

4.39	Hasil Uji Hipotesis Kualitas Produk .....	104
4.40	Hasil Uji Hipotesis Kesesuaian harga .....	104
4.41	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	105
4.42	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial .....	106
4.43	Rekapitulasi Hasil Pengujian dan Signifikasi Parsial (Uji t) .....	108
4.44	Hasil Uji Hipotesis secara Simultan .....	109
4.45	Persamaan Regresi .....	111

### DAFTAR GAMBAR

NO.	Keterangan	Hal
1.1	Hasil Pendapatan Restoran Bebek Van Java dalam waktu Empat Tahun Terakhir (Periode Tahun 2008 - 2011) .....	4
2.1	Kerangka Pemikiran .....	47



