

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Konsep Pemasaran	8
2.1.1.1 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.1.3 Unsur Bauran Pemasaran Jasa	11
2.1.2 Konsep Produk.....	13
2.1.2.1 Klasifikasi Produk.....	15
2.1.3 Konsep Jasa.....	16
2.1.3.1 Klasifikasi dan Karakteristik Jasa	18
2.1.3.2 Konsep dan Tingkatan Produk Jasa	21
2.1.3.3 Konsep Menu	23
2.1.3.3.1 Kualitas Makanan.....	26
2.1.3.4 Konsep Kualitas	26

2.1.3.5 Konsep Kualitas Produk.....	30
2.1.3.6 Konsep Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.3.6.1 Jaringan Kerja Layanan di Restoran	34
2.1.3.6.2 Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa	38
2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	42
2.1.4.1 Kepuasan Pelanggan	43
2.1.4.2 Ekspektasi Pelanggan.....	46
2.1.4.3 Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	48
2.1.4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	50
2.1.4.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	53
2.1.5 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
2.2 Kerangka Pemikiran.....	57
2.3 Hipotesis.....	64
2.3.1 Hipotesis Mayor	65
2.3.2 Hipotesis Minor.....	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	66
3.2 Metodologi Penelitian	66
3.3 Populasi dan Sampel	67
3.3.1 Populasi	67
3.3.2 Sampel.....	67
3.4 Operasional Variabel.....	69
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.7 Pengujian Validitas dan Relibialitas	75
3.7.1 Uji Validitas	76
3.7.2 Uji Relibialitas	77
3.8 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	78
3.8.1 Teknik Analisis Data.....	79
3.8.2 Pengujian Hipotesis.....	80
3.8.2.1 Uji F	81

3.8.2.2 Uji t	82
3.8.2.3 Uji Koefisien Determinasi.....	82

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	84
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	84
4.1.2 Gambaran Umum Responden	85
4.1.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
4.1.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	85
4.1.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	86
4.1.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan	87
4.1.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	88
4.2 Gambaran Umum Variabel Penelitian	89
4.2.1 Kualitas Produk.....	89
4.2.1.1 Tanggapan Responden Pada Dimensi Performance	90
4.2.1.2 Tanggapan Responden Pada Dimensi Feature.....	97
4.2.1.3 Tanggapan Responden Pada Dimensi Realibility.....	101
4.2.1.4 Tanggapan Responden Pada Dimensi Aesthetic.....	102
4.2.1.5 Tanggapan Responden Pada Dimensi Perceived Quality	106
4.2.1.6 Rekapitulasi Kualitas Produk.....	107
4.2.2 Kualitas Pelayanan	109
4.2.2.1 Tanggapan Responden Pada Dimensi Tangible.....	110
4.2.2.2 Tanggapan Responden Pada Dimensi Reliability	117
4.2.2.3 Tanggapan Responden Pada Dimensi Assurance	120
4.2.2.4 Tanggapan Responden Pada Dimensi Emphaty	122
4.2.2.5 Tanggapan Responden Pada Dimensi Responsiveness	124
4.2.2.6 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	127
4.2.3 Kepuasan Pelanggan	129
4.2.3.1 Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan	135
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	136
4.3.1 Uji Validitas	136

4.3.2 Uji Reliabilitas	138
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	139
4.3.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	140
4.3.3.2 Uji F	142
4.3.3.3 Uji T	142
4.3.3.4 Uji Determinasi	144
4.4 Pembahasan Penelitian.....	145

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran.....	150

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

