

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAKS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.2.1 Tujuan.....	11
1.2.2 Manfaat.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Pengertian Pariwisata.....	13
2.1.2 Pengertian Katering/ Jasa Boga.....	14
2.1.2.1 Klasifikasi Industri Jasa Boga.....	15
2.1.2.2 Jenis-jenis Katering.....	16
2.1.3 Pemasaran.....	18
2.1.3.1 Jasa.....	19
2.1.3.1.1 Jasa.....	19
2.1.3.1.2 Karakteristik Jasa.....	20
2.1.3.2 Pemasaran Jasa.....	21
2.1.3.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.5 Kualitas Produk	29

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.1.5.1 Pengertian Produk.....	30
2.1.5.2 Tingkatan Produk.....	31
2.1.5.3 Klasifikasi Produk.....	33
2.1.5.4 Pengertian Kualitas Produk.....	34
2.1.5.5 Dimensi Kualitas Produk.....	35
2.1.6 Harga.....	37
2.1.6.1 Fungsi Harga.....	38
2.1.6.2 Tujuan Penetapan Harga.....	38
2.1.6.3 Potongan Harga.....	41
2.1.7 Kepuasan Konsumen	42
2.1.7.1 Faktor Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	44
2.1.7.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	45
2.1.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
2.1.9 Hasil Penelitian Terdahulu.....	49
2.2 Kerangka Pemikiran.....	51
2.3 Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	56
3.2 Metode Penelitian.....	56
3.3 Operasional Variabel.....	57
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	61
3.4.1 Sumber Data.....	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling Penelitian.....	63
3.6.1 Populasi.....	63
3.6.2 Sampel.....	63
3.6.3 Teknik Sampling Penelitian.....	65

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

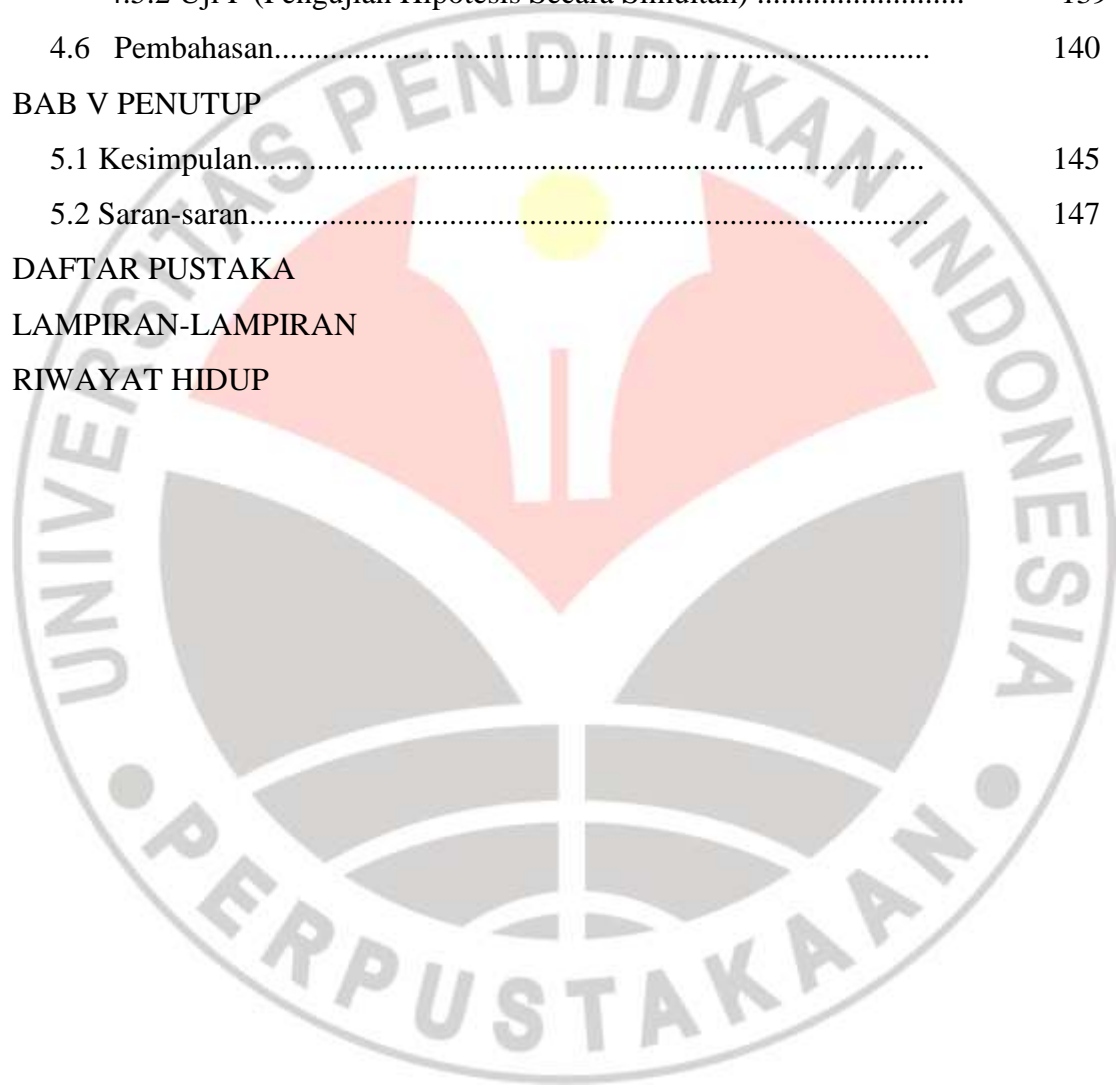
3.7	Pengujian Instrumen penelitian.....	65
3.7.1	Uji Validitas.....	65
3.7.2	Uji Reabilitas.....	68
3.8	Teknik Analisis Data.....	70
3.8.1	Analisis Korelasi.....	70
3.8.2	Uji Koefisiensi Determinasi.....	71
3.8.3	Analisis Regresi Linier Ganda.....	72
3.9	Pengujian Hipotesis.....	73
3.9.1	Uji Parsial (Uji t).....	74
3.9.2	Uji Simulan (Uji F).....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil penelitian.....	77
4.1.1	Profil Catering Service Vindo Ny.Soewardono.....	77
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	78
4.2	Gambaran Karakteristik Responden.....	78
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	79
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden.....	80
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	81
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Prnghasilan Perbulan.....	82
4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Cara Mendapat Informasi.....	84
4.2.6	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Catering Service Vindo Ny.Soewardono.....	85
4.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	86
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	86
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	100
4.3.3	Deskripsi Variabel Harga.....	119
4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	126
4.4	Analisis Data.....	132
4.4.1	Uji Koefisiensin Korelasi.....	132

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.4.2 Uji Koefisien Determinasi.....	134
4.4.3 Regresi Linier Ganda.....	137
4.5 Pengujian Hipotesis.....	138
4.5.1 Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)	138
4.5.2 Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)	139
4.6 Pembahasan.....	140
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	145
5.2 Saran-saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

1.1 Daftar nama-nama catering di Kota Bandung.....	2
--	---

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1.2	Jumlah konsumen order catering service Vindo Ny. Soewardono Tahun 2009-2011.....	6
1.3	Tabel kepuasan konsumen.....	7
1.4	Tabel Tingkat kepuasan konsumen Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	8
2.1	Hasil penelitian terdahulu.....	49
3.1	Operasional Variabel.....	58
3.2	Data Sekunder dan data primer.....	61
3.3	Hasil Uji Validitas.....	66
3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
3.5	Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap interpretasi koefisien korelasi.....	71
3.6	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi..	72
4.1	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	79
4.2	Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan.....	80
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	82
4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Informasi.....	84
4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	85
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (Reliability).....	87
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (Responsiveness)..	89
4.9	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (Assurance).....	91
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Empati (Emphaty).....	94
4.11	Tanggapan Responden Mengenai Berwujud (Tangible).....	95
4.12	Rekapitulasi Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono Bandung.....	97
4.13	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Produk (Performance).....	101

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.14	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan Produk (<i>Reliability</i>)....	103
4.15	Tanggapan Responden Mengenai Fitur (<i>Feature</i>).....	105
4.16	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan (<i>Durebility</i>).....	107
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian (<i>Conformance</i>).....	109
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Diperbaiki (<i>Serviceability</i>).....	111
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Keindahan Tampilan Produk (<i>Aesthetic</i>).....	113
4.20	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas yang diraskan (<i>Perceived Quality</i>).....	114
4.21	Rekapitulasi rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono Bandung.....	116
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Harga.....	119
4.23	Tanggapan Responden Mengenai Potongan Harga.....	123
4.24	Rekapitulasi rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel harga pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono Bandung.....	124
4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	127
4.26	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	130
4.27	Output Korelasi Masing-Masing Variabel Independen Dengan Variabel Dependen	133
4.28	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi terhadap Interpretasi Koefisien Korelasi.....	134
4.29	Output Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	135
4.30	Persamaan Regresi Linier Ganda.....	137
4.31	Hasil Rekapitulasi Uji F.....	139

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



DAFTAR GAMBAR

1.1	Grafik Tingkat Jumlah konsumen order Catering Service Vindo Ny. Soewardono Tahun 2009-201.....	6
2.1	Gambar Bauran pemasaran.....	23

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.2	Pengertian produk.....	29
2.3	Konsep produk total.....	30
2.4	Lima tingkatan produk.....	31
2.5	Konsep kepuasan konsumen.....	45
2.6	Kerangka pemikiran.....	55
3.1	Model Regresi.....	74
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	78
4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	79
4.3	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
4.4	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.5	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	83
4.6	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi.....	84
4.7	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan penggunaan jasa Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	85
4.8	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan Pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	100
4.9	Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk Pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	118
4.10	Garis Kontinum Variabel Harga Pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	128
4.11	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen Pada Catering Service Vindo Ny. Soewardono.....	132