

DAFTAR ISI

ABSTRACT

ABSTRAK

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

UCAPAN TERIMA KASIH ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat Penelitian 10

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.3.3 Manfaat Penelitian 11

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,
DAN HIPOTESIS** 13

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Konsep dan Definisi Restoran 13

2.1.1.1 Faktor-faktor yang Mendasari Bisnis Restoran 14

2.1.1.2 Macam-macam Tipe Restoran 15

2.1.2 Konsep dan Definisi Jasa 17

2.1.2.1 Karakteristik Jasa 20

2.1.2.2 Klasifikasi Jasa 23

2.1.3	Kualitas Pelayanan	27
2.1.3.1	Dimensi Kualitas Jasa	29
2.1.3.2	Pengukuran Kualitas Jasa	30
2.1.4	Produk	30
2.1.4.1	Kualitas Produk	31
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Produk	33
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	34
2.1.5.1	Harapan Pelanggan	38
2.1.5.2	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	40
2.1.5.3	Strategi Kepuasan Pelanggan	43
2.1.6	Kajian Penelitian Terdahulu	46
2.2	Kerangka Pemikiran	48
2.3	Hipotesis	52
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		54
3.1	Objek Penelitian	54
3.2	Metode Penelitian	55
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan	55
3.3	Operasionalisasi Variabel	56
3.4	Sumber Data, Alat Pengumpulan Data, Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian	61
3.4.1	Sumber Data	61
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	63
3.4.3	Populasi	64
3.4.4	Sampel	66
3.4.5	Teknik Sampling Penelitian	68
3.5	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	68
3.5.1	Teknik Analisis Data	68
3.5.2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	71
3.5.2.1	Pengujian Validitas	71
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	74

3.5.3 Uji Hipotesis	75
3.5.3.1 Pengujian Koefisien Regresi secara Simultan (uji F)	76
3.5.3.2 Pengujian Koefisien Regresi secara Parsial (uji t)	76
3.5.3.3 Uji Koefisien Determinasi	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Hasil Penelitian	78
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	78
4.1.1.1 Sejarah Hotel Santika Bandung	78
4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden	83
4.2.1 Karakteristik Responden	83
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tepat Tinggal	84
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	85
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
4.2.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	87
4.2.1.7..Karakteristik Responden Berdasarkan dengan Siapakah Sering Datang Ke Restoran Pandanwangi	88
4.2.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Utama Datang Ke Restoran Pandanwangi	89
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	90
4.3.1 Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan	90
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Tata ruang, Desain Interior dan Eksterior Restoran	90
4.3.1.2..Tanggapan Responden Terhadap Halaman Parkir yang Disediakan Pihak Restoran	91
4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Tempat Makan dan Toilet Restoran	92
4.3.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Penampilan dan Kerapihan Karyawan	92

4.3.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan para Karyawan dalam Merespon Keluhan Pelanggan	93
4.3.1.6.	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Karyawan dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	94
4.3.1.7	Tanggapan Responden Terhadap Kesigapan Karyawan dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	95
4.3.1.8	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Keakuratan Pelayanan yang diberikan	95
4.3.1.9	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan Karyawan dalam Menangani Keluhan Pelanggan	96
4.3.1.10	Tanggapan Responden Terhadap Cara Karyawan dalam Memberikan Pelayanan	97
4.3.1.11	Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan Karyawan dalam Melayani Pelanggan	97
4.3.1.12	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Karyawan secara Personal Kepada Pelanggan	98
4.3.1.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	99
4.3.2	Gambaran Variabel Kualitas Produk	100
4.3.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kelezatan Makanan dan Minuman.....	100
4.3.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Makanan dan Minuman	101
4.3.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Makanan dan Minuman	102
4.3.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kemenarikan Penyajian Makanan dan Minuman	102
4.3.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Alat Makan ...	103
4.3.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Standar Kualitas Makanan dan Minuman yang Dijanjikan Kepada Pelanggan ...	104
4.3.2.7	Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Terhadap Makanan	

dan Minuman	104
4.3.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Bahan Makanan dan Minuman	105
4.3.2.9 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kematangan Makanan	106
4.3.2.10 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Aroma Makanan dan Minuman	106
4.3.2.11 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Rasa Makanan dan Minuman	107
4.3.2.12 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Tampilan Makanan dan Minuman	107
4.3.2.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	108
4.3.3 Gambaran Variabel Kepuasan Pelanggan	110
4.3.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan atas Kualitas Pelayanan yang diberikan	110
4.3.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk yang diberikan	111
4.3.3.3 Tanggapan Responden Terhadap tingkat harga yang ditawarkan	111
4.3.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi / Tempat	112
4.3.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian harga yang ditawarkan terhadap produk yang diberikan	113
4.3.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	113
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	115
4.2.1 Kriteria Pengambilan Keputusan	115
4.2.2 Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi	116
4.2.3 Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Simultan (Uji F)	117
4.2.4 Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Parsial (Uji t)	117

4.2.5 Model Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Restoran Pandanwangi</i> Pada Hotel Santika Bandung	119
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	120
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Rekomendasi	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	

