

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Rumah Makan .....	7
2.1.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen.....	12
2.1.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2.3 Harapan Konsumen .....	14
2.1.3 Konsep Kualitas Produk .....	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	17
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	18
2.1.4 Konsep Harga .....	20
2.1.4.1 Definisi Harga .....	20
2.1.4.2 Dimensi Harga.....	21
2.1.4.3 Penetapan Harga.....	22
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24

2.1.6	Hasil Penelitian Terdahulu .....	26
2.2	Kerangka Pemikiran.....	27
2.3	Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	33
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.3	Operasional Variabel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5	Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling Penelitian.....	40
3.5.1	Populasi .....	40
3.5.2	Sampel .....	41
3.5.3	Teknik Sampling Penelitian .....	41
3.6	Teknik Pengolahan Data .....	43
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.6.2	Method of Successive Interval (MSI).....	44
3.7	Pengujian Validitas dan realibilitas Instrumen.....	45
3.7.1	Uji Validitas.....	45
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.8	Teknik Analisis Data.....	51
3.8.1	Analisis Korelasi .....	52
3.8.2	Menentukan Persamaan Regresi Linier Ganda .....	53
3.8.3	Uji Koefisiensi Determinasi .....	54
3.9	Pengujian Hipotesis.....	55
3.9.1	Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	55
3.9.2	Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	58
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58

4.1.2	Karakteristik Responden .....	58
4.1.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	59
4.1.2.2	Usia Responden.....	60
4.1.2.3	Pekerjaan Responden .....	61
4.1.2.4	Pendapatan Responden Perbulan .....	62
4.1.2.5	Alasan Responden Datang ke Rumah Iga Bakar .....	63
4.1.3	Gambaran Data Tanggapan Responden .....	64
4.1.3.1	Gambaran kepuasan Konsumen .....	64
4.1.3.2	Gambaran Kualitas produk.....	72
4.1.3.3	Gambaran Harga.....	83
4.1.3.4	Gambaran Kualitas Pelayanan.....	88
4.2	Teknik Analisis Data.....	99
4.2.1	Analisis Korelasi .....	99
4.2.2	Koefisien Determinasi .....	101
4.2.3	Analisis Regressi Linier Berganda .....	102
4.2.4	Pengujian Koefisien Regressi Secara Simultan (Uji F) .....	105
4.2.5	Pengujian Koefisien Regressi Secara Parsial (Uji t) .....	106
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	109
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	109
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	110
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Komsumen .....	110
4.3.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	111

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	113

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT PENULIS**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Konsumen Rumah Makan Iga Bakar di Bandung .....	2
Tabel 1.2	Data Respon Kunsumen Rumah Makan Iga Bakar di Bandung .....	4
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 3.2	Sampel Per Hari .....	39
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kualitas Produk.....	47
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Harga.....	47
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen .....	48
Table 3.7	Hasil Pengujian Reabilitas .....	51
Table 3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	52
Table 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Table 4.2	Responden Berdasarkan Usia .....	60
Table 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Table 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan.....	62
Table 4.5	Responden Berdasarkan Alasan Utama Datang ke Rumah Makan Iga Bakar .....	63
Table 4.6	Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Produk Yang Disajikan .....	65
Table 4.7	Kepuasan Konsumen Atas Harga Produk Karena Sesuai Dengan Kualitas .....	65
Table 4.8	Pelayanan yang Diberikan Pramusaji Menarik Minat Untuk Kembali Berkunjung .....	66
Tabel 4.9	Merasa Bangga dan Senang Saat Berkunjung ke Rumah Makan Iga Bakar .....	67
Tabel 4.10	Rumah Makna Iga Bakar Memberikan Kemudahan Dengan Tidak Membebankan Biaya Tambahan.....	68
Tabel 4.11	Kepuasan Atas Penyajiana Makanan dan Minuman .....	69
Tabel 4.12	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk yang di Berikan .....	70

Tabel 4.13 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	71
Tabel 4.14 Penilaian Konsumen Mengenai Penampilan Menu Makanan .....	73
Tabel 4.15 Penilaian Konsumen Mengenai Perpaduan warna Bahan Makanan.	74
Tabel 4.16 Penilaian Konsumen Mengenai Daya Tarik Makanan .....	75
Tabel 4.17 Penilaian Konsumen Mengenai Kekhasan Makanan dan Minuman	76
Tabel 4.18 Penilaian Konsumen Mengenai Kebersihan Makanan .....	77
Tabel 4.19 Penilaian Konsumen Mengenai Kematangan Makanan .....	77
Tabel 4.20 Penilaian Konsumen Mengenai Kualitas Rasa Makanan .....	78
Tabel 4.21 Penilaian Konsumen Mengenai Kenikmatan Cita Rasa Makanan ...	79
Tabel 4.22 Penilaian Konsumen Mengenai Kesesuaian Porsi Makanan.....	80
Tabel 4.23 Penilaian Konsumen Mengenai Tekstur Makanan .....	80
Tabel 4.24 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Produk.....	81
Tabel 4.25 Pendapat Konsumen Mengenai Harga Makanan Perporisi.....	83
Tabel 4.26 Pendapat Konsumen Mengenai Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Makanan.....	84
Tabel 4.27 Pendapat Konsumen Mengenai Kesesuaian Harga Makanan Dengan Kemampuan Konsumen.....	84
Tabel 4.28 Pendapat Konsumen Mengenai Penerimaan Atas Harga Makanan Oleh Konsumen Berpendapatan Tinggi Maupun Rendah .....	85
Tabel 4.29 Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Harga .....	86
Tabel 4.30 Pendapat Konsumen Mengenai Kenyamanan Rumah Makan .....	88
Tabel 4.31 Pendapat Konsumen Mengenai Fasilitas Tempat Parkir .....	89
Tabel 4.32 Pendapat Konsumen Mengenai Kebersihan Toilet.....	90
Tabel 4.33 Pendapat Konsumen Mengenai Seragam yang Dikenakan Pramusaji.....	91
Tabel 4.34 Pendapat Konsumen Mengenai Kecepatan Pramusaji Dalam Menyajikan Makanan.....	92

Tabel 4.35	Pendapat Konsumen Mengenai Ketanggapan Pramusaji Kepada Konsumen yang Mengeluh .....	93
Tabel 4.36	Pendapat Konsumen Mengenai Kesesuaian Pelayanan Dengan yang Diharapkan .....	94
Tabel 4.37	Pendapat Konsumen Mengenai Kepuasan Atas Pelayanan yang Diberikan .....	95
Tabel 4.38	Pendapat Konsumen Mengenai Pemahaman Pramusaji Terhadap Kebutuhan Konsumen.....	96
Tabel 4.39	Pendapat Konsumen Mengenai Perhatian Khusus yang Diberikan Pramusaji Terhadap Konsumen .....	97
Tabel 4.40	Rekapitulasi Jumlah Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel 4.41	Koefisien Korelasi Masing-Masing Variabel Independen Dengan Kepuasan Konsumen.....	100
Tabel 4.42	Koefisien Determinasi .....	101
Tabel 4.43	Hasil Regresi Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Kualitas Pelayanan(X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	104
Tabel 4.43	Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Simultan) .....	105
Tabel 4.44	Rekapitulasi Uji t (Parsial).....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	31
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	60
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	61
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Per Bulan .....	62
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Menurutn Alasan Utama Datang Kerumah Makan Iga Bakar .....	63
Gambar 4.6	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen ....	72
Gambar 4.7	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas Produk.....	82
Gambar 4.8	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Harga.....	87
Gambar 4.9	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	99