DAFTAR ISI

COVER
HAK CIPTA
LEMBAR PENGESAHAN
BERITA ACARA
PERNYATAAN

ABSTRAK ........................................................................................................................... i
KATA PENGANTAR ................................................................................................................ ii
DAFTAR ISI ............................................................................................................................ vi
DAFTAR TABEL ........................................................................................................................ viii
DAFTAR GAMBAR ..................................................................................................................... xi

BAB I. PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang ......................................................................................................................... 1
1.2 Perumusan Masalah .................................................................................................................. 8
1.3 Tujuan Penelitian ..................................................................................................................... 8
1.4 Manfaat penelitian ................................................................................................................... 8

BAB II. LANDASAN TEORITIS
2.1 Tinjauan Pustaka ..................................................................................................................... 9
2.1.1 Pariwisata dan perkembangannya ...................................................................................... 9
2.1.2. Destinasi Wisata dan Akomodasinya .............................................................................. 11
2.1.3 Usaha jasa Boga ................................................................................................................ 19
2.1.4 Wisata Kuliner .................................................................................................................... 24
2.1.5 Ethnic Restaurant, “Sundanese” sebagai salah satu objek wisata kuliner ......................... 25
2.1.6 Pemasaran .......................................................................................................................... 27
2.1.6.1 Bauran Pemasaran ....................................................................................................... 28
2.1.7 Produk dan Kualitas Produk .............................................................................................. 30
2.1.7.1 Produk ............................................................................................................................ 30
2.1.7.2 Kualitas Produk ............................................................................................................. 32
2.1.8 Kepuasan Konsumen ........................................................................................................ 34

Rohayati, 2013
Analisis Proses Produksi Produk Unggulan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pad Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Se-Kota Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Objek ............................................................................................................................ 44
3.2 Jenis dan Metode Penelitian .......................................................................................... 44
  3.2.1 Jenis Penelitian ........................................................................................................ 44
  3.2.2 Metode Penelitian .................................................................................................... 44
3.3 Tahapan penelitian ........................................................................................................... 45
3.4 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel ........................................................................ 46
  3.4.1 Populasi ..................................................................................................................... 46
  3.4.2 Sampel ...................................................................................................................... 46
  3.4.3 Teknik Sampling ........................................................................................................ 48
3.5 Teknik Pengumpulan Data ............................................................................................... 48
3.6 Operasional Desain Variabel .......................................................................................... 49
3.7 Teknik Analisis Data ......................................................................................................... 51
  3.7.1 Analisis Bahan Baku .................................................................................................. 51
  3.7.2 Analisis Proses Deskriptif Analitik ............................................................................ 51
  3.7.3 Grafik Pengendalian Proses ....................................................................................... 51
  3.7.4 Uji Validitas ................................................................................................................ 52
  3.7.5 Uji Reliabilitas ............................................................................................................ 54
  3.7.6 Pengujian Hipotesis .................................................................................................. 57
    3.7.6.1 Koefisien Korelasi ............................................................................................... 57
    3.7.6.2 Uji Koefisien Determinasi .................................................................................. 58
  3.7.7 Uji Signifikan .............................................................................................................. 60
    3.7.7.1 Uji F Statistik ....................................................................................................... 60
    3.7.7.2 Uji t Statistik ....................................................................................................... 60
  3.7.8 Regresi Linear Berganda ............................................................................................ 62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ........................................ 63
4.1.2 Karakteristik Responden ............................................................. 64

4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin 64
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Usia .... 65
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Domisili 66
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .... 67
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.. 68

4.1.3 Pengalaman responden ............................................................... 69
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Rekan Berkunjung 70
4.1.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Informasi
mengenai Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk ........ 71
4.1.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Produk
Unggulan Yang Lebih Disukai ................................................ 72
4.1.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Rumah Makan Yang lebih Disukai 73

4.1.4 Gambaran Umum Variabel Penelitian ......................................... 75
4.1.4.1 Variabel Kualitas Produk (X) ............................................ 75
4.1.4.2 Variabel kepuasan Konsumen (Y) ........................... 88

4.2 Teknik Analisis Data ........................................................................ 94
4.2.1 Analisis Bahan baku ................................................................. 94
4.2.1.1 Ikan Gurame ................................................................. 94
4.2.1.2 Tomat Hijau ................................................................. 97
4.2.2 Analisis Proses ........................................................................... 99
4.2.3 Grafik Pengendalian Proses ...................................................... 115
4.2.4 Method of Successive Interval (MSI) ....................................... 117
4.2.5 Pengujian Hipotesis ................................................................. 117
4.2.5.1 Koefisien Korelasi ......................................................... 117
4.2.5.2 Koefisien Determinasi ..................................................... 119

4.2.6 Pengujian Hipotesis dan Signifikan Secara Parsial........ 119
4.2.7 Pengujian Hipotesis dan Signifikan Secara Simultan ...... 121
4.2.8 Analisis regresi Linear sederhana ................................ 122
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .............................................. 123
4.3.1 Analisis Proses Seluruh Cabang Cibiuk Bandung .......... 124
  4.3.1.1 Masalah Ketidak Seragaman ..................................... 124
  4.3.1.2 Cara Untuk Memperbaiki ......................................... 126
  4.3.1.3 Hasil Penelitian Responden ..................................... 125
    4.3.1.3.1 Hasil Observasi Peneliti .................................. 125
    4.3.1.3.2 Saran Dari Responden ..................................... 126
  4.3.1.4 Kondisi Ideal Proses Produksi Sundanese .................. 126
  4.3.2 Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen ................................................................. 127

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan
  5.1.1 Simpulan Berdasarkan Analisis Proses Produksi RM. Cibiuk128
  5.1.2 Simpulan Berdasarkan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap
Konsumen ................................................................. 129
5.2 Saran ........................................................................... 129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2012 .......................................................... 3
Tabel 1.2 Data Pengunjung Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Tahun 2012 3
Tabel 2.1 Perbedaan Barang dan Jasa .......................................................... 30
Tabel 3.1 Perbedaan Barang dan Jasa .......................................................... 49
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas .......................................................... 53
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas .......................................................... 56
Tabel 3.4 Klasifikasi Pengujian Hubungan .............................................. 56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin .................. 64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .............................. 65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili/Asal .................. 66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....................... 67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Perbulan .......................................................... 68
Tabel 4.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Rekan Berkunjung ............ 70
Tabel 4.7 Pengalaman Responden Berdasarkan Informasi Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk .......................................................... 71
Tabel 4.8 Pengalaman Responden Berdasarkan Produk Unggulan yang Lebih Disukai .......................................................... 72
Tabel 4.9 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Rumah Makan yang Lebih Disukai .......................................................... 74
Tabel 4.10 Kombinasi Warna Makanan Dikombinasikan Secara menarik .. 75
Tabel 4.11 Warna Makanan Tidak Pucat .................................................. 76
Tabel 4.12 Warna Makanan Terlihat Atraktif ........................................... 76
Tabel 4.13 Penyajian Makanan Rapi ......................................................... 79
Tabel 4.14 Peralatan Makanan Yang Digunakan Penyajian Bersih ............ 78
Tabel 4.15 Makanan Yang Disajikan Masih Segar .................................... 78
Tabel 4.16 Porsi Menu Makanan Tidak Berlebihan ................................... 78
Tabel 4.17 Bentuk Potongan Makanan Rapi ............................................. 79
Tabel 4.18 Bentuk Makanan Saat Disajikan Sangat Menarik

Tabel 4.19 Suhu Makanan Yang Disajikan Sesuai Dengan Jenis Makanannya

Tabel 4.20 Tekstur Makanan Yang Disajikan Sesuai Dengan Harapan

Tabel 4.21 Makanan Mudah Dipotong Dan Dukunyah

Tabel 4.22 Aroma Makanan Yang Disajikan Mengundang Selera

Tabel 4.23 Aroma Makanan Sedap Dan Tidak Berbau Busuk

Tabel 4.24 Tingkat Kematangan Makanan Yang Disajikan Tepat

Tabel 4.25 Tingkat Kematangan Makanan Sesuai Dengan Harapan

Tabel 4.26 Rasa Makanan Yang Disajikan Enak

Tabel 4.27 Rasa Makanan Sesuai Selera

Tabel 4.28 Komposisi Bumbu Dirasakan Sesuai

Tabel 4.29 Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.30 Rekapitulasi Skor variabel Kualitas Produk

Tabel 4.31 Harga Yang Ditawarkan Restoran Sesuai Dengan Kualitas Makanan Yang Disajikan

Tabel 4.32 Peralatan Makan Yang Digunakan Selalu Bersih

Tabel 4.33 Kebersihan Keseluruhan Restoran terlihat Apik Dan bersih

Tabel 4.34 Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Menyajikan Makanan Yang Sesuai Dengan Produk Ideal Yang Diharapkan Pelanggan

Tabel 4.35 Rumah Makan Sunda Khas cibiuk Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas Sesuai Dengan Yang Diharapkan Konsumen

Tabel 4.39 Variabel Kepuasan Konsumen

Tabel 4.40 Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen

Tabel 4.41 Standar Spesifikasi Ikan Gurame

Tabel 4.42 Ciri – Ciri Ikan Segar Dan Tidak Segar

Tabel 4.43 Standar Spesifikasi Tomat Hijau

Tabel 4.44 Proses Flowchart Gurame Goreng Cobek RM. Cibiuk Cabang Lengkong Besar

Tabel 4.45 Proses Flowchart Sambal Cibiuk Hijau RM. Cibiuk Cabang Lengkong Besar
Tabel 4.46 Proses Flowchart Gurame Goreng Cobek RM. Cibiuk Cabang Soekarno Hatta ................................................................. 104
Tabel 4.47 Proses Flowchart Sambal Cibiuk Hijau RM. Cibiuk Cabang Soekarno Hatta ................................................................. 104
Tabel 4.48 Proses Flowchart Gurame Goreng Cobek RM. Cibiuk Cabang Eyckman ................................................................. 105
Tabel 4.49 Proses Flowchart Sambal Cibiuk Hijau RM. Cibiuk Cabang Eyckman ................................................................. 107
Tabel 4.50 Proses Flowchart Gurame Goreng Cobek RM. Cibiuk Cabang Badak Singa ................................................................. 108
Tabel 4.51 Proses Flowchart Sambal Cibiuk Hijau RM. Cibiuk Cabang Badak Singa ................................................................. 110
Tabel 4.52 Proses Flowchart Gurame Goreng Cobek RM. Cibiuk Cabang Pasar Baru ................................................................. 112
Tabel 4.53 Proses Flowchart Sambal Cibiuk Hijau RM. Cibiuk Cabang Pasar Baru ................................................................. 114
Tabel 4.54 Grafik Pengendalian Proses ................................................................. 118
Tabel 4.55 Koefisien Korelasi ................................................................. 118
Tabel 4.56 Hasil Pengujuan Korelasi ................................................................. 111
Tabel 4.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi ................................................................. 119
Tabel 4.58 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial ................................................................. 120
Tabel 4.59 Rekapitulasi Uji t (Parsial) ................................................................. 120
Tabel 4.60 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan ................................................................. 121
Tabel 4.61 Persamaan Regresi ................................................................. 123
Tabel 5.1 Perbedaan hasil Proses Produksi Gurame Goreng Cobek ................................................................. 128
Tabel 5.2 hasil Proses Produksi Sambal Cibiuk ................................................................. 129
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Factors of Food Quality................................................................. 33
Gambar 2.2 Proses Produksi Sederhana......................................................... 37
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran................................................................. 43
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ............. 64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia................................ 65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili ...................... 66
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..................... 67
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan............... 69
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rekan Berkunjung ....... 70
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi RM.Cibiuk... 71
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Unggulan Yang
   Lebih Disukai ...................................................................................... 73
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Rumah Makan
   Yang Lebih Disukai ........................................................................ 74