

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.6 Kegunaan Penelitian	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dan Konsep	10
2.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.1.4 Pengertian Harga	15
2.1.4.1 Indikator Harga	16

2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga	17
2.1.5 Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.1.5.1 Faktor Kepuasan Konsumen	19
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	21
2.2.1 Landasan Teori	21
2.2.2 Studi Empiris	26
2.2.3 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	31
3.1.1 Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian	31
3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	31
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	32
3.1.4 Metode yang Digunakan	33
3.1.5 Analisis Deskriptif	34
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	38
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	38
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.3 Operasionalisasi Variabel	41
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.4.1 Uji Validitas	44
3.4.2 Uji Reliabilitas	45

3.4.3 Transformasi Data (MSI)	46
3.4.4 Uji Normalitas	47
3.4.5 Analisis Jalur (<i>path analysis</i>)	48
3.4.6 Uji Hipotesis	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Karakteristik Responden	58
4.2 Deskriptif Variabel	60
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	60
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Harga	76
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	87
4.3 Hasil Pengujian Instrumen	96
4.3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	96
4.3.2 Hasil Uji Validitas Harga	97
4.3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	99
4.3.4 Hasil Uji Reliabilitas	99
4.3.5 Hasil Uji Normalitas	100
4.3.6 Hasil Analisis Jalur (<i>path analysis</i>)	101
4.4 Uji Hipotesis.....	108
4.5 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	111
4.5.1 Gambaran Kualitas Layanan	111
4.5.2 Gambaran Harga.....	113
4.5.3 Gambaran Kepuasan Konsumen.....	114
4.6 Pembahasan Analisis Ferivikatif.....	116
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	116

4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan.....118

4.6.3 Pengaruh Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan..... 120

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 122

5.2 Saran126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Waktu Penelitian	9
Tabel 2.1 Studi Empiris	26
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Interpretasi Skor Interval	36
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	51
Tabel 3.5 Ringkasan Analisis Jalur	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan.....	60
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Perhitungan	61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Proses Layanan	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Tidak Memiliki Waktu Luang untuk Membantu	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Aman dan Nyaman pada Saat Berada di Restoran D'moners Home	64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Restoran Tidak Bersikap Sopan dan Sabar Kepada Konsumen	65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Restoran D'moners Home Tidak Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Konsumen	66

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Restoran D'moners Home Memiliki Jam Buka yang Sesuai dengan Keinginan Konsumen	67
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Restoran D'moners Home Memiliki Tempat Parkir yang Luas	68
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Restoran D'moners Home Tidak Memiliki Tempat Parkir	69
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Restoran D'moners Sangat Strategis dan Mudah di Jangkau	70
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Restoran D'moners Home Tidak Strategis dan Sulit untuk di Jangkau	71
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	73
Tabel 4.16 Interpretasi Skor Interval	75
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Harga Menu Makanan dan Minuman di D'moners Home Sangat Terjangkau Bagi Konsumen	76
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Harga Menu Makanan dan Minuman di D'moners Home Sangat Mahal	77
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Harga Menu Makanan dan Minuman di D'moners Home Sangat Sesuai dengan Porsi Makanan yang Disajikan	78
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Porsi Makanan dan Minuman di D'moners Home Tidak Sesuai dengan Harga yang Diberikan	79
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Daya Saing Harga yang Tertera di D'moners Home Lebih Ekonomis Dibandingkan Restoran Lainnya	80
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Daya Saing Harga yang Tertera di D'moners Home Tidak Ekonomis Dibandingkan Restoran Lainnya	81

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk Makanan yang Ditawarkan Sesuai dengan Manfaat yang Dirasakan	82
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Produk Makanan yang Ditawarkan Oleh D'moners Home Tidak Sesuai dengan Manfaat yang Dirasakan	83
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Harga	85
Tabel 4.26 Interpretasi Skor Interval	86
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan dan Harga yang Diberikan Oleh D'moners Sesuai dengan Harapan Konsumen	87
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan dan Harga yang Diberikan Oleh D'moners Tidak Sesuai dengan Harapan Konsumen	88
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas Setelah Menikmati Menu di D'moners dan Berniat untuk Berkunjung Kembali	89
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidakpuas dengan Layanan yang Diberikan dan Tidak Akan Berkunjung Kembali	91
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas dengan Pelayanan yang Diberikan dan Akan Merekomendasikan kepada Teman	92
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Tidakpuas dengan Kualitas Layanan dan Harga dan Tidak Akan Merekomendasikan	93
Tabel 4.33 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	94
Tabel 4.34 Interpretasi Skor Interval	95
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	97
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	98
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	99

Tabel 4.38 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	100
Tabel 4.39 Hasil Uji Normalitas	101
Tabel 4.40 Analisis Koefisien Korelasi Pearson	102
Tabel 4.41 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	103
Tabel 4.42 Koefisien Jalur	103
Tabel 4.43 Ringkasan Koefisien Jalur	104
Tabel 4.44 Ringkasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	106
Tabel 4.45 Hasil Koefisien Determinasi	107
Tabel 4.46 Hasil Uji t	109
Tabel 4.47 Hasil Uji F	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Garis Kontinum	36
Gambar 3.2 Diagram Analisis Jalur	49
Gambar 3.3 Kurva Uji t	56
Gambar 3.4 Kurva Uji F	57
Gambar 4.1 Diagram Jalur	104
Gambar 4.2 Kurva Uji F	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan

Lampiran 2 Surat Izin Survey

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Transformasi Data Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Lampiran 5 Hasil Transformasi Data Variabel Harga (X_2)

Lampiran 6 Hasil Transformasi Data Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 10 Hasil Uji Korelasi

Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Jalur

Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 13 Hasil Uji t

Lampiran 14 Hasil Uji F