

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>EXECUTIVE SUMMARY</i>	viii
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	7
2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	8
2.2.1 Sistem Keluhan dan Saran	8
2.2.2 Survei Kepuasan Konsumen	8
2.2.3 Belanja Siluman (<i>Ghost Shopping</i>).....	8
2.2.4 Analisis Konsumen yang Hilang	9
2.3 Kualitas Pelayanan atau Jasa.....	9
2.4 Kualitas Makanan	10
2.4.1 Porsi yang Tepat dengan Standar Porsi Penyajian.....	11

2.4.2 Rasa yang Lezat Karena Standar Resep yang Tepat.....	11
2.4.3 Penampilan.....	11
2.4.4 <i>Hygiene</i> dan Bersih.....	12
2.5 Harga.....	12
2.6 Hubungan Antar Konsep.....	13
2.7 Kerangka Pemikiran.....	15
2.8 Hipotesa	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Variabel.....	17
3.3 Definisi Operasional Tiap Variabel	18
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5.1 Jenis Data	21
3.5.2 Sumber Data.....	22
3.6 Teknik Pengambilan Data Tiap Variabel.....	22
3.6.1 Data Primer	22
3.6.2 Data Sekunder	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	24
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	25
3.7.3 Uji Asumsi Klasik Statistik.....	25
3.7.4 Koefisien Determinasi.....	27
3.7.5 Uji Parsial dengan <i>t-test</i>	27
3.7.6 Uji Simultan dengan <i>F-test</i>	28
3.7.7 Uji Regresi Linier Berganda	29
3.8 Jadwal Kegiatan Pembuatan Skripsi.....	30

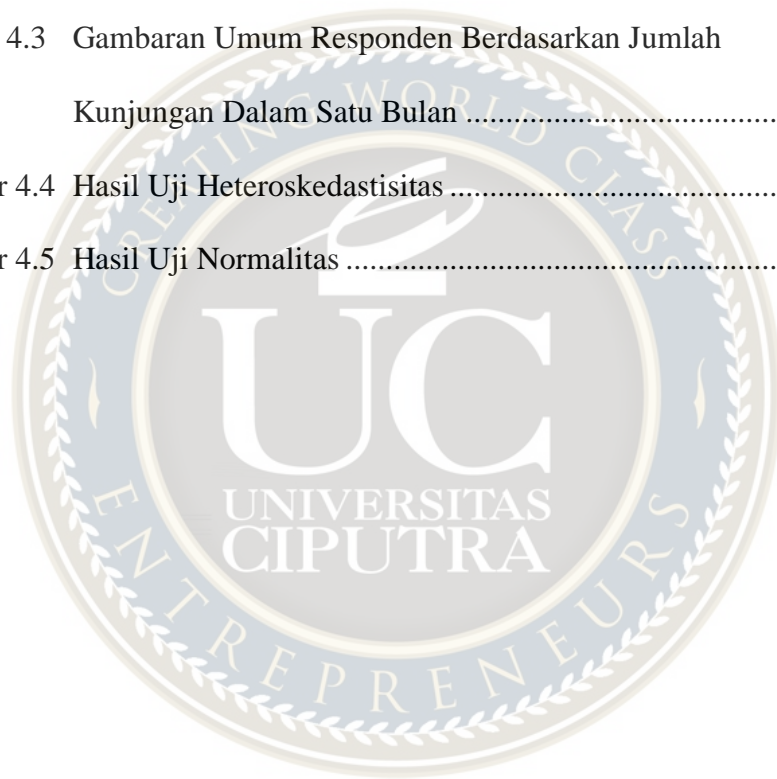
BAB IV	ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
4.2.1	Uji Validitas	32
4.2.2	Uji Reliabilitas	35
4.3	Analisa Gambaran Umum Responden.....	35
4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	37
4.5	Uji Asumsi Klasik Statistik.....	42
4.5.1	Multikolinieritas	42
4.5.2	Heteroskedastisitas.....	43
4.5.3	Normalitas	44
4.6	Koefisien Determinasi.....	44
4.7	Uji Parsial dengan <i>t-test</i>	45
4.8	Uji Simultan dengan <i>F-test</i>	46
4.9	Uji Regresi Linier Berganda	47
4.10	Pembahasan.....	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Pembuatan Skripsi	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel X_2 (Kualitas Makanan).....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X_3 (Harga)	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas dan Terikat	35
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	38
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan (X_2)	39
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_3).....	40
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.11 <i>Model Summary</i>	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial <i>t-test</i>	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan <i>F-test</i>	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Gambar 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Dalam Satu Bulan	37
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas	44



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	56
Lampiran 2 Foto – foto Taman <i>Indie River View Resto</i>	58
Lampiran 3 Surat Keterangan.....	61

