

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	3
E. Landasan Teori .....	4
F. Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	17
G. Kerangka Pemikiran .....	19
H. Hipotesis.....	20
I. Pembatasan Penelitian.....	20
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	20
K. Metode Pengambilan Responden .....	24
L. Pengujian Instrumen Penelitian .....	27
M. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	31
<b>BAB II. KEADAAN UMUM RUMAH MAKAN LESEHAN “MORO KANGEN”</b>	
A. Sejarah Rumah Makan Lesahan “Moro Kangen” .....	40
B. Struktur Organisasi .....	41

<b>BAB III. IDENTITAS KONSUMEN RUMAH MAKAN LESEHAN “MORO KANGEN”</b>	
A. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
B. Identitas Konsumen Berdasarkan Usia .....	44
C. Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
D. Identitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan .....	45
E. Identitas Konsumen Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	46
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS</b>	
A. Analisis Kualitas Produk .....	48
B. Analisis Kualitas Pelayanan .....	50
C. Analisis Harga .....	53
D. Diagram Cartesius .....	57
E. Analisis Kepuasan Konsumen dengan Indeks Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction Indexs</i> ) .....	67
F. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
2. Uji F .....	70
3. Uji t .....	71
<b>BAB V. PEMBAHASAN</b> .....	74
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Konsep Kepuasan Konsumen (Rangkuti, 2006).....	6
Gambar 1.2	Model Hubungan Antara Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen .....	7
Gambar 1.3	Bagan Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 1.4	Kuadran <i>Importance – Performance Analysis</i> .....	33
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” ..	41
Gambar 4.1	Diagram Cartesius Atribut Kualitas Produk pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	59
Gambar 4.2	Diagram Cartesius Atribut Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	62
Gambar 4.3	Diagram Cartesius Atribut Harga pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	18
Tabel 1.2	Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” di Desa Maguwoharjo Kabupaten Sleman .....	22
Tabel 1.3	Perbandingan Jumlah Pengunjung Rumah Makan.....	24
Tabel 1.4	Hasil Uji Validitas Kepentingan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	28
Tabel 1.5	Hasil Uji Validitas Kinerja pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	29
Tabel 1.6	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	30
Tabel 1.7	Skor Penilaian Kuesioner Tanggapan Konsumen .....	32
Tabel 1.8	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	36
Tabel 3.1	Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 3.2	Identitas Konsumen Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 3.3	Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
Tabel 3.4	Identitas konsumen Berdasarkan Pekerjaan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	45
Tabel 3.5	Identitas konsumen Berdasarkan Jumlah Pembelian pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	46
Tabel 4.1	Nilai Kepentingan/Harapan Dimensi Kualitas Produk pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	48
Tabel 4.2	Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Produk pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	49
Tabel 4.3	Nilai Kepentingan/Harapan Dimensi Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	51
Tabel 4.4	Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	52

Tabel 4.5	Nilai Kepentingan/Harapan Dimensi Harga pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	54
Tabel 4.6	Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Harga pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	55
Tabel 4.7	Tingkat Kepentingan/Harapan-Kinerja/Kepuasan Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.8	Perhitungan Rata-rata Nilai Kinerja/Kepuasan dan Nilai Kepentingan/harapan yang Dirasakan Konsumen Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	58
Tabel 4.9	Nilai Indeks Kepuasan Konsumen ( <i>CSI</i> ) pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” .....	68
Tabel 4.10	Hasil Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Identitas Responden pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Kualitas Produk pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 5. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Harga pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 6. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas Produk pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 8. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Harga pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja Harga pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”
- Lampiran 12. Hasil Analisis Regresi dengan SPSS versi 20