

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7
1.5.1 Tinjauan Empirik	7
1.5.2 Tinjauan Teoritis	12
1.5.2.1 Kualitas	12
1.5.2.2 Kualitas Produk	16
1.5.2.3 Harga	20
1.5.2.4 Kualitas Pelayanan	23

1.5.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	26
1.5.2.6 Konsep yang menghubungkan antar variabel penelitian.....	34
1.6 Kerangka Pemikiran	36
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	37
1.8 Hipotesis	39
1.9 Metode Penelitian	40
1.9.1 Tipe Peneltian.....	40
1.9.2 Lokasi Penelitian.....	40
1.9.3 Sumber Data.....	41
1.9.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	41
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
1.9.6 Populasi dan Sampel	42
1.9.6.1 Populasi	42
1.9.6.2 Sampel.....	42
1.9.6.3 Teknik Sampling.....	43
1.9.6.4 Uji Validitas.....	43
1.9.6.5 Uji Reliabilitas.....	44
1.9.7 Teknik analisis data.....	44
BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	51
2.1 Sejarah Perusahaan.....	51
2.2 Logo Perusahaan.....	52
2.3 Lokasi Perusahaan.....	53

2.4 Produk.....	52
2.5 Struktur Organisasi perusahaan.....	53
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.1.1 Uji Validitas	55
3.1.2 Uji Reliabilitas	57
3.2 Karakteristik Responden	58
3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	62
3.3.1 Analaisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	63
3.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	71
3.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	93
3.4.1 Uji Normalitas.....	94
3.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	95
3.4.3 Uji Multikolinieritas.....	95
3.5 Analisis Statistik Inferensial	96
3.6 Uji Hipotesis	98
3.6.1 Uji Simultan (F)	99
3.6.2 Uji Parsial (t).....	100
3.7 Koefisien Dertiminasi	101
3.8 Pembahasan.....	102
BAB IV. PENUTUP114	
4.1 Kesimpulan	105

4.2 Saran..... 105

DAFTAR PUSTAKA

PERIHAL LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 1.4 Skala Likert	42
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	55
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	56
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	57
Tabel 3.6 Presentase Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 3.7 Presentase Responden Berdasarakan Jenis Kelamin	59
Tabel 3.8 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 3.9 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 3.10 Presentase Responden Berdasarkan Pengeluaran	62
Tabel 3.11 Tanggapan mengenai setiap menu pada rumah makan ingkung sawah memiliki rasa nikmat	64
Tabel 3.12 Tanggapan mengenai rumah makan ingkung sawah menyediakan menu yang di unggulkan di rumah makan tersebut	65
Tabel 3.13 Rasa yang di sajikam pada setiap menu rumah makan ingkung sawah sangat konsisten (tidak pernah berubah-ubah)	66
Tabel 3.14 Menu yang di tampilkan rumah makan ingkung sawah seolah telah menggambarkan rasa yang nikmat	67
Tabel 3.15 Kelengkapan tambahan pada tiap menu ingkung sawah yang di sajikan menarik	68

Tabel 3.16 Rumah Makan Ingkung Sawah Menyediakan Menu Makanan Dengan Kualitas Yang Baik.....	69
Tabel 3.17 Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel kualitas produk	70
Tabel 3.18 Tanggapan mengenai Harga tiap menu pada rumah makan ingkung sawah cukup terjangkau	71
Tabel 3.19 Tanggapan mengenai Harga tiap menu pada rumah makan ingkung sawah sebanding dengan kualitas yang ada.....	72
Tabel 3.20 Tanggapan mengenai Harga yang ditawarkan tiap menu pada rumah makan ingkung sawah bersaing dengan produk sekelas	73
Tabel 3.21 Tanggapan mengenai Harga yang ditawarkan tiap menu pada rumah makan ingkung sawah sesuai dengan manfaat yang di rasakan	74
Tabel 3.22 Hasil rata-rata jawaban item variabel kesesuaian harga	75
Tabel 3.23 Tanggapan responden mengenai Ketika pelayan rumah makan ingkung sawah menjanjikan sesuatuhal, mereka menepatinya.....	76
Tabel 3.24 Tanggapan responden mengenai selalu tepat waktu terhadap pelanggan yang melakukan pemesanan terlebih dahulu, dalam jumlah yang banyak.....	77
Tabel 3.25 Tanggapan responden mengenai Ketika konsumen menghadapi suatu masalah, penyedia layanan menunjukkan ketertarikan yang tulus untuk menyelesaikannya.....	78

Tabel 3.26 Tanggapan responden mengenai Ketika terjadi kesalahan pada menu yang di sajikan, penyedia ingkung sawah bersedia mengganti menu yang di sajikan	79
Tabel 3.27 Tanggapan responden mengenai rumah makan ingkung sawah menyediakan layanan yang tepat saat menyambut pelanggan	80
Tabel 3.28 Tanggapan responden mengenai karyawan rumah makan ingkung sawah memberikan pelayanan yang cepat	81
Tabel 3.29 Karyawan rumah makan ingkung sawah selalu bersedia untuk membantu konsumen	82
Tabel 3.30 Karyawan ingkung sawah secara konsisten melayani pelanggan dengan baik	83
Tabel 3.32 Karyawan rumah makan ingkung sawah memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	84
Tabel 3.33 Rumah makan ingkung sawah memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan.....	85
Tabel 3.34 Para karyawan rumah makan ingkung sawah berpakaian dengan baik, rapi dan enak dilihat dalam penampilan.....	86
Tabel 3.35 Hasil rata-rata jawaban item variabel Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 3.36 Tanggapan responden mengenai saya ingin membeli makanan dan minuman rumah makan ingkung sawah, ketika akan membeli makan lagi.....	88
Tabel 3.37 Tanggapan responden mengenai saya akan menyampaikan keunggulan serta menyarankan untuk membeli makanan yang dipasarkan rumah makan ingkung sawah kepada orang lain.....	89

Tabel 3.38 Tanggapan responden mengenai saya tidak tertarik dengan promosi rumah makan lainnya.....	90
Tabel 3.39 Tanggapan responden mengenai saya tetap ingin membeli makanan dan minuman rumah makan ingkung sawah meskipun harga yang ditawarkan relatif diatas rumah makan lainnya.....	91
Tabel 3.40 Tanggapan responden mengenai saya puas ketika menjadi pelanggan tetap rumah makan ingkung sawah.....	92
Tabel 3.41 Hasil rata-rata jawaban item variabel kepuasan pelanggan.....	93
Tabel 3.43 Multikolinieritas.....	96
Tabel 3.44 Uji regresi linier berganda.....	98
Tabel 3.45 Rangkuman hasil uji F.....	99
Tabel 3.46 Rangkuman hasil uji t.....	100
Tabel 3.47 Hasil uji koefisien determinasi.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 1.2 Kerangka Pikiran.....	36
Gambar 1.3 Hipotesis	40
Gambar 2.1 Logo Ingkung Sawah	52
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Ingkung Sawah.....	53
Gambar 3.1 Uji Heteroskedastisitas	95