

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	ii
Penyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.1. Tinjauan Teoritis	12
1.5.1.1. Pengertian Pemasaran	12
1.5.1.2. Kepuasan Pelanggan	14
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	15
3. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	16
4. Strategi Kepuasan Konsumen	17
5. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	18
1.5.1.3 Kualitas Pelayanan.....	21
1. Tidak berwujud	21
2. Tidak Dapat Dipisahkan.....	22
3. Berubah-ubah	22
4. Tidak Tahan Lama	22
1.5.1.4 Harga.....	24

1. Pengertian Harga	24
2. Fungsi Harga	26
3. Tujuan Penetapan Harga	26
4. Jenis Harga	28
1.5.1.5 Kualitas Produk.....	29
1. Pengertian Produk	29
2. Pengertian Kualitas Produk.....	35
3. Dimensi Kualitas Produk	36
1.5.2 Tinjauan Empiris	37
1.5.3 Hubungan Antara Variabel.....	41
1. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan....	41
2. Pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan	42
3. Pengaruh antara Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan	43
1.6 Kerangka Pemikiran	44
1.7 Hipotesis	46
1.8. Metode penelitian	47
1.8.1. Tipe penelitian.....	47
1.8.2 Ruang lingkup penelitian	47
1.8.3 Lokasi obyek penelitian	47
1.8.4 Sumber data.....	48
1.8.5 Teknik pengumpulan data	48
1.8.6 Populasi dan sampel	48
1.8.7 Teknik sampling.....	50
1.8.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	50
1.8.9 Teknik Analisis data.....	53
Bab II Profil Perusahaan	59
2.1. Profil Perusahaan	59
2.2. Sejarah Singkat	59
2.3. Makna Logo.....	62
2.4. Visi dan Misi.....	62
2.5. Struktur Organisasi	63

2.6. Job Descriptionom	63
Bab III Hasil dan Pembahasan	66
3.1. Karakteristik Responden.....	66
3.1.1 Usia Responden.....	66
3.1.2 Jenis Kelamin Responden	67
3.1.3 Pendidikan Terahir Responden	68
3.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	69
3.2.1. Uji Validitas	69
3.2.2. Uji Reliabilitas.....	70
3.3. Deskriptif Variabel Penelitian	71
3.3.1. Deskriptif pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
3.3.2. Deskriptif pada Variabel Harga.....	78
3.3.3. Deskriptif pada Variabel Kualitas Produk.....	82
3.3.4. Deskriptif pada Variabel Kepuasan Pelanggan	91
3.4. Uji Asumsi Klasik.....	95
3.4.1. Uji Normalitas	95
3.4.2. Heteroskedastisitas	95
3.4.3. Uji Multikolineritas	97
3.5. Pengujian Hipotesis	98
3.5.1. Uji F.....	98
3.5.2. Uji t.....	99
3.5.3. Uji Koefisien Dertiminasi R^2	100
3.6. Pembahasan	101
Bab IV Penutup	104
4.1. Kesimpulan	104
4.2. Saran	104
Daftar Pustaka	107
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	37
Tabel 1.2. Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terahir	68
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas	69
Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 3.6. Pelayanan Sesuai Dengan Harapan Pelanggan	73
Tabel 3.7. Ketetapan Waktu Pelayanan Sesuai Waktu yang Diberikan	73
Tabel 3.8. Karyawan Cepat dan Tanggap dalam Menangani Keluhan.....	74
Tabel 3.9. Karyawan Memiliki Pengetahuan Mengenai Jenis Makanan	75
Tabel 3.10. Karyawan Melayani Proses Pembuatan Makanan/Minuman	76
Tabel 3.11. Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	77
Tabel 3.12. Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individual.....	78
Tabel 3.13. Restoran Kaizen Ramen Tertata Rapih	79
Tabel 3.14. Fasilitas Pelengkap Yang Disediakan Restoran Bersih	80
Tabel 3.15. Rata-rata Jawaban Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel 3.16. Harga Makanan/Minuman Memenuhi Harapan Konsumen	82
Tabel 3.17. Harga Yang Ditawarkan Sangat Terjangkau	83
Tabel 3.18. Harga Makanan/Minuman Mampu Bersaing.....	84
Tabel 3.19. Rata-rata Jawaban Pertanyaan Variabel Harga	84
Tabel 3.20. Saya Merasa Makanan Yang Diberikan Sudah Baik	85
Tabel 3.21. Menu Pilihan Makanan Bervariativ	86
Tabel 3.22. Makanan Yang Disajikan Sudah Sesuai Standar	87
Tabel 3.23. Aroma dan Rasa Berbeda Dengan Produk Lain	88
Tabel 3.24. Saya Merasa Tidak Ada Keluhan Makanan/Minuman.....	88
Tabel 3.25. Kebersihan Dalam Penampilan Makanan/Minuman	89
Tabel 3.26. Rata-rata Jawaban Pertanyaan Variabel Kualitas Produk.....	90
Tabel 3.27. Saya Merasa Mantap Membeli makanan di Kaizen Ramen	91

Tabel 3.28. Saya Merekomendasikan Untuk Membeli di Kaizen Ramen	92
Tabel 3.29. Saya Merasa Puas Menikmati Menu Kaizen Ramen	93
Tabel 3.30. Rata-rata Jawaban Pertanyaan Variabel Keputusan Pembelian....	94
Tabel 3.31. Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 3.32. Hasil Uji Multikolinieritas	97
Tabel 3.33. Hasil Uji F	98
Tabel 3.34. Hasil Uji t	99
Tabel 3.35. Uji Koefisien Dertiminasi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	45
Gambar 1.2. Hipotesis.....	46
Gambar 2.1. Indoor Lantai 2	61
Gambar 2.2. Indoor Lantai 2	61
Gambar 2.3. Outdoor Lantai Dasar	61
Gambar 2.4. Pengunjung Kaizen Ramen	61
Gambar 2.5. Makanan dan Minuman.....	61
Gambar 2.6. Karyawan Kaizen Ramen.....	61
Gambar 2.7. Logo Perusahaan Kaizen Ramen.....	62
Gambar 2.8. Struktur Organisasi Kaizen Ramen	63
Gambar 3.1. Hasil Uji Heterokedastisitas	92