

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Landasan Teori	8
F. Penelitian Terdahulu	28
G. Kerangka Pemikiran	31
H. Hipotesis.....	33
I. Pembatasan Penelitian.....	33
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
K. Metode Penelitian	38
L. Macam dan Sumber Data.....	41
M. Uji Instrumen	42
N. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	47
BAB II. KEADAAN UMUM RUMAH MAKAN GUBUG “MANG ENKING”	
A. Sejarah RumahMakanGubug “MangEngking”	58
B. StrukturOrganisasi	59
BAB III. IDENTITAS KONSUMEN DI RUMAH MAKAN GUBUG “MANG ENKING	
A. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
B. Identitas Konsumen Berdasarkan Usia	65

C. Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
D. Identitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	67
E. Identitas Konsumen Berdasarkan Jumlah Pembelian	68
BAB IV. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	
A. Analisis Kualitas Produk.....	69
B. Analisis Kualitas Pelayanan.....	71
C. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	77
D. Diagram Cartesius.....	81
E. Analisis Kepuasan Konsumen dengan Indeks Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction Indexs</i>).....	89
BAB V. PEMBAHASAN.....	92
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-rata jumlah omset harian Rumah makan “Mang Engking”..	6
Tabel 1.2	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	28
Tabel 1.3	Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Pengukuran Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	37
Tabel 1.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	44
Tabel 1.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	45
Tabel 1.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	45
Tabel 1.7	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	47
Tabel 1.8	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	47
Tabel 1.9	Skor Penilaian Kuesioner Tanggapan Konsumen.....	52
Tabel 1.10	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	57
Tabel 3.1	Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”	64
Tabel 3.2	Identitas Konsumen Berdasarkan Usia pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”	65
Tabel 3.3	Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”	66
Tabel 3.4	Identitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”	67
Tabel 3.5	Identitas Konsumen Berdasarkan Jumlah Pembelian pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”	68
Tabel 4.1.	Nilai Kepentingan Dimensi Kualitas Produk Pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	69

Tabel 4.2. Nilai Kinerja Dimensi Kualitas Produk Pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	70
Tabel 4.3. Nilai Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	72
Tabel 4.4. Nilai Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	74
Tabel 4.5. Tingkat Kepentingan–Kinerja Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.6. Hasil Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	77
Tabel 4.7. Perhitungan Rata-Rata Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan Yang Dirasakan Konsumen di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta	82
Tabel 4.8. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) Pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Cartesius	24
Gambar 1.2	Bagan Kerangka Pemikiran	32
Gambar 2.1	Struktur Organisasi RumahMakan Gubuk “Mang Engking”	60
Gambar 4.1	Diagram Cartesius Atribut Kualitas Produk Pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta	83
Gambar 4.2	Diagram Cartesius Atribut Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Identitas Responden pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Kualitas Produk pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 5. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas Produk pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 6. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban 50 Responden Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kualitas Produk pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja Kualitas Produk pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Gubug “Mang Engking”
- Lampiran 13. Hasil Analisis Regresi dengan SPSS versi 20