

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Landasan Teori	7
F. Penelitian Terdahulu	24
G. Kerangka Pemikiran	26
H. Hipotesis.....	27
I. Pembatasan Penelitian.....	28
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
K. Metode Penelitian.....	33
L. Pengujian Instrumen	40
M. Teknik Analisis Data.....	43
BAB II. GAMBARAN UMUM ORANGE STEAK	49
A. Sejarah	49
B. Lokasi	50
C. Visi dan Misi.....	51
D. Struktur Organisasi	52
E. Proses Produksi	54
BAB III. ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	57
A. Analisis Deskriptif Identitas Responden.....	57
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
C. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	70
D. Analisis Hasil Kepuasan Konsumen dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	76
E. Diagram Kartesius	82

BAB IV. PEMBAHASAN.....	87
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Konsumen Orange Steak	4
Tabel 1.2	Penerimaan Orange Steak Tahun 2019	5
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	24
Tabel 1.4	Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen	31
Tabel 1.5	Skala Ordinal.....	39
Tabel 1.6	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Orange Steak.....	41
Tabel 1.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Orange Steak	42
Tabel 1.8	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 2.1	Daftar Menu Makanan Orange Steak.....	50
Tabel 2.2	Daftar Menu Minuman Orange Steak	51
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	62
Tabel 3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	63
Tabel 3.6	Interval Skala Penilaian	65
Tabel 3.7	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	66
Tabel 3.8	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 3.9	Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga	68
Tabel 3.10	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	69
Tabel 3.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 3.12	Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Produk Pada Orange Steak.....	76
Tabel 3.13	Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan Pada Orange Steak	77
Tabel 3.14	Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Harga Pada Orange Steak	79
Tabel 3.15	Perhitungan Rata-Rata Nilai Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	12
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 1.3 Diagram Kartesius.....	46
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Orange Steak	52
Gambar 2.2 Proses Persiapan Bahan.....	54
Gambar 2.3 Proses Pemasakan <i>Steak</i>	55
Gambar 2.4 Proses <i>Plating</i>	55
Gambar 2.5 Tampilan Penyajian <i>Steak</i> Untuk Konsumen.....	56
Gambar 3.1 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...58	
Gambar 3.2 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 3.3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Gambar 3.4 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	62
Gambar 3.5 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	64
Gambar 3.6 Diagram Kartesius.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Identitas Responden
- Lampiran 4.1 Skor Variabel Kinerja Kualitas Produk
- Lampiran 4.2 Skor Variabel Kinerja Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4.3 Skor Variabel Harga
- Lampiran 4.4 Skor Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 5.1 Skor Variabel Kepentingan Kualitas Produk
- Lampiran 5.2 Skor Variabel Kepentingan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5.3 Skor Variabel Kepentingan Harga
- Lampiran 6.1 *Succesive Interval* Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 6.2 *Succesive Interval* Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6.3 *Succesive Interval* Variabel Harga
- Lampiran 6.4 *Succesive Interval* Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 7. Penilaian Respon terhadap Variabel X dan Y
- Lampiran 8.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 8.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 8.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3)
- Lampiran 8.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 9.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepentingan Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 9.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepentingan Variabel Harga
- Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda menggunakan SPSS 23.0
- Lampiran 11. Dokumentasi