

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Kegunaan penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual.....	13
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
C. Kerangka Teoretik	44
D. Perumusan Hipotesis	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian	48
C. Metode Penelitian	49
D. Populasi dan Teknik Sampling.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Analisis Data.....	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	76
B. Pengujian Hipotesis	95
C. Pembahasan.....	110

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan	115
B. Implikasi.....	116
C. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Indeks Produksi Besar dan Sedang Periode Tahun 2011 – 2014	1
I.2	Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar Tahun 2009 – 2011	2
II.1	Matriks Variabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
II.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	40
III.1	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	54
III.2	Skala Penilaian Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..	56
III.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Produk	61
III.4	Skala Penilaian Kualitas Produk	62
III.5	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> ..	66
III.6	Skala Penilaian Lingkungan Fisik	68
IV.1	Deskriptif Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
IV.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	79
IV.3	Hasil Skor Variabel Kepuasan Pelanggan	81
IV.4	Deskriptif Data Variabel Kualitas Produk	85
IV.5	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	85
IV.6	Hasil Skor Variabel Kualitas Produk	87
IV.7	Deskriptif Data Variabel Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>	90
IV.8	Distribusi Frekuensi Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>	91

IV.9	Hasil Skor Variabel Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>	93
IV.10	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	96
IV.11	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	98
IV.12	Uji Linieritas Variabel Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	100
IV.13	Uji Linieritas Variabel Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	101
IV.14	Uji Korelasi Parsial Kualitas Poduk Dengan Kepuasan Pelanggan	102
IV.15	Uji Korelasi Parsial Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	102
IV.16	Uji Korelasi Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan...	103
IV.17	Uji Korelasi Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan	103
IV.18	Persamaan Regresi Linier Tunggal Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	104
IV.19	Persamaan Regresi Linier Tunggal Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan	104
IV.20	Uji Signifikansi (Uji F) Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	106
IV.21	Uji Signifikansi (Uji F) Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan	107
IV.22	Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	108
IV.23	Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	109
IV.24	Perhitungan Koefisien Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	110

IV.25	Perhitungan Koefisien Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan	111
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I.1	Hasil Survei Awal Pada Pengunjung Mahasiswa FE UNJ.....	5
I.2	Hasil Survei Awal Pada Pengunjung Mahasiswa FE UNJ.....	5
I.3	Hasil Survei Awal Pada Pengunjung Mahasiswa FE UNJ.....	7
I.4	Hasil Survei Awal Pada Pengunjung Mahasiswa FE UNJ.....	8
IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	80
IV.2	Grafik Histogram Kualitas Produk	86
IV.3	Grafik Histogram Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>	92
IV.4	Analisis <i>Normal Probability Plot</i> Variabel Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	97
IV.5	Analisis <i>Normal Probability Plot</i> Variabel Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Surat Permohonan Izin Penelitian	123
2.	Surat Persetujuan Penelitian	124
3.	Data Responden Survei Awal.....	125
4.	Kuesioner Uji Coba	132
5.	Data Responden Uji Coba	140
6.	Data Mentah Uji Coba Variabel Kepuasan Pelanggan	141
7.	Data Mentah Uji Coba Variabel Kualitas Produk	142
8.	Data Mentah Uji Coba Variabel Lingkungan Fisik	143
9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	144
10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	149
11.	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik.....	152
12.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	155
13.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	156
14.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Fisik	157
15.	Kriteria Reliabilitas Instrumen	158
16.	Kuesioner Final	159
17.	Data Responden Sampel	165
18.	Data Mentah Final Variabel Kepuasan Pelanggan	168
19.	Data Mentah Final Variabel Kualitas Produk	170

20.	Data Mentah Final Variabel Lingkungan Fisik.....	172
21.	Deskriptif Data Variabel X1, X2 Dan Y.....	174
22.	Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	175
23.	Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	176
24.	Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Fisik.....	177
25.	Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan.....	178
26.	Histogram Variabel Kualitas Produk.....	179
27.	Histogram Variabel Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>	180
28.	Hasil Skor Variabel.....	181
29.	Perhitungan Uji Prasyarat Analisis	184
30.	Perhitungan Persamaan Regresi Tunggal	185
31.	Perhitungan Uji Hipotesis	189
32.	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	190
33.	Tabel Intepretasi Koefisien Korelasi	191
34.	Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120).....	192