

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Kualitas Produk.....	14
3. Atmosfer Restoran	20
B. Hasil Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Teoretik.....	34
D. Perumusan Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Tujuan Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
1. Tempat Penelitian	37

2.	Waktu Penelitian	38
C.	Metode Penelitian	38
1.	Metode	38
2.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	39
D.	Populasi dan Sampling	40
E.	Teknik Pengumpulan Data	41
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	41
2.	Kualitas Produk (Variabel X_1)	46
3.	Atmosfer Restoran (Variabel X_2)	51
F.	Teknik Analisis Data	57
1.	Uji Persyaratan Analisis	57
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana	58
3.	Uji Hipotesis	59
4.	Perhitungan Koefisien Determinasi	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
A.	Deskripsi Data	62
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	62
2.	Kualitas Produk (Variabel X_1)	66
3.	Atmosfer Restoran (Variabel X_2)	70
B.	Pengujian Hipotesis	75
1.	Persamaan Garis Regresi	75
2.	Pengujian Persyaratan Analisis	77
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian	80
C.	Pembahasan	84
a.	Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	84
b.	Atmosfer Restoran dengan Kepuasan Pelanggan	86
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		88
A.	Kesimpulan	88
a.	Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	88
b.	Atmosfer Restoran dengan Kepuasan Pelanggan	88

B. Implikasi	89
a. Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	89
b. Atmosfer Restoran dengan Kepuasan Pelanggan	90
C. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel II. 2 Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....	31
Tabel III. 1 Daftar Jumlah Sampel Final Mahasiswa	41
Tabel III. 2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	43
Tabel III. 3 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	44
Tabel III. 4 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (Variabel X ₁)	48
Tabel III. 5 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk	49
Tabel III. 6 Kisi-kisi Instrumen Atmosfer Restoran (Variabel X ₂).....	53
Tabel III. 7 Skala Penilaian Atmosfer Restoran	54
Tabel IV. 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	64
Tabel IV. 2 Rata-rata Hitung Skor Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Tabel IV. 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (Variabel X ₁)	67
Tabel IV. 4 Rata-Rata Hitung Skor Kualitas Produk (X ₁).....	69
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Atmosfer Restoran (Variabel X ₂).....	71
Tabel IV. 6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Atmosfer Restoran (X ₂).....	74
Tabel IV. 7 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ₁	78
Tabel IV. 8 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ₂	79
Tabel IV. 9 Anava Untuk Keberhatian dan Linieritas Persamaan Regresi Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan $\hat{Y} = 47,93 + 0,5622X_1$	81

Tabel IV. 10 Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana antara X_1 82

Tabel IV. 11 Anava Untuk Keberhatian dan Linieritas Persamaan Regresi	
Atmosfer Restoran dengan Kepuasan Pelanggan $\hat{Y} = 45,28 + 0,5828X_2$	83
Tabel IV. 12 Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi	
Sederhana antara X_2	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	65
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kualitas Produk	68
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Atmosfer Restoran	72
Gambar IV. 4Grafik Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 47,93 + 0,5622X_1$	76
Gambar IV. 5Grafik Hubungan antara Atmosfer Restoran dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 45,28 + 0,5828X_2$	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	96
Lampiran 2 Survei Awal	97
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Uji Coba Y	98
Lampiran 4 Skor Uji Coba Variabel Y	101
Lampiran 5 Perhitungan Analisis Butir Y	102
Lampiran 6 Data Perhitungan Validitas Variabel Y	103
Lampiran 7 Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel Y	104
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y	105
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian Uji Coba X ₁	106
Lampiran 10 Skor Uji Coba Variabel X ₁	109
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir X ₁	110
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁	111
Lampiran 13 Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel X ₁	112
Lampiran 14 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁	113
Lampiran 15 Kuesioner Penelitian Uji Coba X ₂	114
Lampiran 16 Skor Uji Coba Variabel X ₂	117
Lampiran 17 Perhitungan Analisis Butir X ₂	118
Lampiran 18 Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂	119
Lampiran 19 Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel X ₂	120
Lampiran 20 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂	121

Lampiran 21 Kuesioner Variabel Y	122
Lampiran 22 Kuesioner Variabel X_1	125
Lampiran 23 Kuesioner Variabel X_2	128
Lampiran 24 Data Mentah Variabel Y.....	131
Lampiran 25 Data Mentah Variabel X_1	133
Lampiran 26 Data Mentah Variabel X_1 dan Y.....	135
Lampiran 27 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	136
Lampiran 28 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	138
Lampiran 29 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	139
Lampiran 30 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	141
Lampiran 31 Grafik Histogram Variabel Y	142
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kualitas Produk.....	143
Lampiran 33 Grafik Histogram Variabel X_1	144
Lampiran 34 Perhitungan Persamaan Garis Linear	145
Lampiran 35 Grafik Persamaan Regresi	146
Lampiran 36 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 47,93 + 0,5622X_1$	147
Lampiran 37 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 47,93 + 0,5622X_1$	149
Lampiran 38 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 47,93 + 0,5622X_1$	151
Lampiran 39 Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	152
Lampiran 40 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	154

Lampiran 41 Perhitungan JK (G).....	155
Lampiran 42 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	157
Lampiran 43 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	158
Lampiran 44 Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	159
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	160
Lampiran 46 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	161
Lampiran 47 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	162
Lampiran 48 Skor Indikator Dominan Variabel Y	163
Lampiran 49 Skor Indikator Dominan Variabel X ₁	164
Lampiran 50 Data Mentah Variabel X ₂	165
Lampiran 51 Data Mentah Variabel X ₂ dan Y.....	167
Lampiran 52 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	168
Lampiran 53 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	170
Lampiran 54 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	171
Lampiran 55 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Atmosfer Restoran	173
Lampiran 56 Grafik Histogram Variabel X ₂	174
Lampiran 57 Perhitungan Persamaan Garis Linear	175
Lampiran 58 Grafik Persamaan Regresi	176
Lampiran 59 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 45,28 + 0,5828X_2$	177
Lampiran 60 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 45,28 + 0,5828X_2$	179
Lampiran 61 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 45,28 + 0,5828X_2$	181
Lampiran 62 Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ₂	182

Lampiran 63 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	
Regresi Y atas X_2	184
Lampiran 64 Perhitungan JK (G).....	185
Lampiran 65 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	187
Lampiran 66 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	188
Lampiran 67 Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	189
Lampiran 68 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	190
Lampiran 69 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	191
Lampiran 70 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	192
Lampiran 71 Skor Indikator Dominan Variabel X_2	193
Lampiran 72 Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i>	194
Lampiran 73 Nilai Kritis L untuk Uji <i>Lilliefors</i>	195
Lampiran 74 Tabel Kurva Normal.....	196
Lampiran 75 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	197
Lampiran 76 Tabel Nilai-nilai dalam Distribusi F.....	198
Lampiran 77 Daftar Nama Responden Uji Coba.....	202
Lampiran 78Daftar Nama Responden Final	203