

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	9
2.2 Hasil Penelitian Relevan	37
2.3 Kerangka Teoritik	41
2.4 Model Penelitian	42
2.5 Hipotesis	43

BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian.....	45
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
3.3 Metode Penelitian.....	47
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	48
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Variabel Operasional	51
3.6 Skala Pengukuran.....	55
3.7 Metode Analisis.....	55
3.8 Uji Instrumen.....	56
3.9 Uji Hipotesis.....	60

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis	65
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	83
4.3 Pembahasan.....	102

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	105
5.2 Implikasi Manajerial.....	106
5.3 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Pertumbuhan Rata-Rata Usaha Industri Pariwisata Bidang Penyedia Makanan dan Minuman di DKI Jakarta Tahun 2006-2012.....	2
I.2	Rekapitulasi Hasil Pra Riset Angkringan Kelurahan Rawamangun.....	5
II.1	Hasil Penelitian Relevan.....	41
III.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	50
III.2	Operasionalisasi Variabel	53
III.3	Skala Likert.....	55
IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	68
IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	69
IV.6	Karakteristik Tabulasi Silang Berdasarkan Umur dan Gender.....	70
IV.7	Karakteristik Tabulasi Silang Berdasarkan Pekerjaan dan Pengeluaran..	70
IV.8	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	71
IV.9	Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	76
IV.10	Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	81
IV.11	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	83
IV.12	Pattern Matrices Variabel Kualitas Pelayanan.....	84
IV.13	Uji Validitas Kualitas Produk.....	86
IV.14	Pattern Matrices Variabel Kualitas Kualitas Produk.....	86

IV.15 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	88
IV.16 Pattern Matrices Variabel Kepuasan Konsumen.....	88
IV.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
IV.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	90
IV.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	90
IV.20 Uji Normalitas.....	91
IV.21 Uji Linearitas X1 terhadap Y.....	93
IV.22 Uji Linearitas X2 terhadap Y.....	93
IV.23 Uji Multikolinearitas.....	94
IV.24 Uji Heterokedastisitas.....	95
IV.25 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	96
IV.26 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Hipotesis 1.....	97
IV.27 Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	98
IV.28 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Hipotesis 2.....	99
IV.29 Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan.	100
IV.30 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan.....	100
IV.31 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Hipotesis 3.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Model <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	11
II.2	Model Kepuasan Pelanggan.....	27
II.3	Kerangka Pemikiran.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	OUTPUT UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 3	OUTPUT UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	UJI LINEARITAS
LAMPIRAN 5	UJI MULTIKOLINEARITAS
LAMPIRAN 6	UJI HETEROKEDASTISTAS
LAMPIRAN 7	ANALISIS REGRESI