

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Pembatasan Masalah	17
1.4 Perumusan Masalah	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Kualitas Pelayanan	20
2.1.2 Kualitas Produk	31
2.1.3 Harga	38
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	43
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	54
2.3 Kerangka Teoritik	59
2.4 Model Penelitian	61
2.5 Hipotesis.....	62
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian	64
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	

3.2.1 Tempat Penelitian	64
3.2.2 Objek Penelitian	65
3.2.3 Waktu Penelitian	65
3.2.4 Batasan Penelitian	65
3.3 Metode Penelitian.....	66
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	
3.4.1 Populasi	66
3.4.2 Sampling	67
3.5 Metode Pengumpulan Data	69
3.6 Variabel Penelitian dan Pengukurannya	
3.6.1 Variabel Dependen	70
3.6.2 Variabel Independen.....	71
3.7 Skala Pengukuran.....	74
3.8 Metode Analisis	
3.8.1 Uji Instrumen.....	75
3.8.1.1 Uji Validitas.....	75
3.8.1.2 Reliabilitas	76
3.8.2 Uji Asumsi Dasar	78
3.8.2.1 Normalitas	78
3.8.3 Uji Hipotesis.....	78
3.8.5.1 Uji Signifikansi Individual (Uji t)	78
3.8.5.2 Analisis Determinasi (Adjusted R ²).....	79
3.9 Ringkasan Hasil Pilot Study	79
3.9.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
3.9.2 Variabel Kualitas Produk	81
3.9.3 Variabel Harga.....	82
3.9.4 Variabel Kepuasan Konsumen	83

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis

	Kelamin dan Usia	85
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Status Pernikahan	86
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan dan Domisili	87
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	88
4.2	Analisis Deskriptif	
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	89
4.2.2	Variabel Kualitas Produk (X_2)	91
4.2.3	Variabel Harga (X_3)	94
4.2.4	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	95
4.3	Teknik Analisis Data	
4.3.1	Exploratory Factor Analysis	97
4.3.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan	97
4.3.1.2	Variabel Kualitas Produk	99
4.3.1.3	Variabel Harga	101
4.3.1.4	Variabel Kepuasan Konsumen	103
4.4	Uji Asumsi Dasar	
4.5	Pengujian Hipotesis	
4.5.1	Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)	106
4.5.1.1	Pengujian Koefisien Regresi $b_1 X_1$	107
4.5.1.2	Pengujian Koefisien Regresi $b_1 X_2$	108
4.5.1.3	Pengujian Koefisien Regresi $b_1 X_3$	109
4.7	Uji Koefisien Determinasi	
4.7.1	Kualitas Pelayanan	111
4.7.2	Kualitas Produk	112
4.8.2	Harga	113
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Implikasi	
5.2.1	Implikasi Praktis	115
5.2.2	Implikasi Teoritis	117
5.3	Saran	

5.3.1 Saran Praktis	118
5.3.2 Saran Teoritis	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Asumsi Dasar
- Lampiran 5 Uji Hipotesis
- Lampiran 6 Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Usaha Ekonomi Kreatif.....	3
Tabel I.2	Industri Pariwisata Bidang Penyedia Makanan & Minuman	4
Tabel I.3	Rekapitulasi Hasil Pra Riset Pasar Santa.....	9
Tabel I.4	Studi Tempat Umum, Restoran, Cafe & Shopping Centre...	11
Tabel I.5	Perbandingan Jurnal Penelitian.....	14
Tabel I.6	Variabel Penelitian.....	15
Tabel II.1	Tabel Hipotesis dan Sumber.....	62
Tabel III.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	68
Tabel III.2	Tabel Operasional Variabel.....	71
Tabel III.3	Tabel Skala Likert.....	74
Tabel III.4	Tabel <i>Pilot Study</i> Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel III.5	Tabel <i>Pilot Study</i> Kualitas Produk.....	81
Tabel III.6	Tabel <i>Pilot Study</i> Harga.....	82
Tabel III.7	Tabel <i>Pilot Study</i> Kepuasan Konsumen.....	83
Tabel IV.1	Jenis Kelamin dan Usia Responden.....	85
Tabel IV.2	Jenis Kelamin dan Status Pernikahan	86
Tabel IV.3	Pekerjaan dan Domisili Responden.....	87
Tabel IV.4	Frekuensi Kunjungan Responden.....	88
Tabel IV.5	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X_1).....	89
Tabel IV.6	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X_2).....	91
Tabel IV.7	Nilai Analisis Deskriptif Harga (X_3).....	94
Tabel IV.8	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	95

Tabel IV.9	KMO and Bartlett's Test Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel IV.10	Faktor Analisis Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel IV.11	KMO and Bartlett's Test Kualitas Produk.....	99
Tabel IV.12	Faktor Analisis Kualitas Produk.....	100
Tabel IV.13	KMO and Bartlett's Test Harga.....	101
Tabel IV.14	Faktor Analisis Harga.....	101
Tabel IV.15	KMO and Bartlett's Test Kepuasan Konsumen.....	103
Tabel IV.16	Faktor Analisis Kepuasan Konsumen.....	103
Tabel IV.17	Uji Normalitas Residual.....	105
Tabel IV.18	Koefisien Regresi b1 (Kualitas Pelayanan).....	112
Tabel IV.19	Koefisien Regresi b1 (Kualitas Produk).....	114
Tabel IV.20	Koefisien Regresi b1 (Harga).....	115
Tabel IV.21	Uji Koefisien Determinasi X_1 Pasar Santa.....	118
Tabel IV.22	Uji Koefisien Determinasi X_2 Pasar Santa.....	119
Tabel IV.23	Uji Koefisien Determinasi X_3 Pasar Santa.....	119

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
Gambar I.1	Peta Lokasi Pasar Santa.....	7
Gambar II.1	Model <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	22
Gambar II.2	Model Kepuasan Pelanggan.....	45
Gambar II.3	Kerangka Pemikiran.....	61