

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>E. Kebaruan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>KAJIAN TEORETIK .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Deskripsi Konseptual.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Lingkungan Fisik.....</b>	<b>21</b>
<b>3. Kualitas Makanan.....</b>	<b>25</b>
<b>B. Kerangka Teoretik dan Hipotesis.....</b>	<b>38</b>
<b>1. Kerangka Teoretik .....</b>	<b>38</b>
<b>2. Hipotesis.....</b>	<b>41</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>57</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>

<b>A. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>57</b>
1. Tempat Penelitian.....	57
2. Waktu Penelitian .....	57
<b>B. Metode Penelitian</b> .....	<b>43</b>
1. Metode .....	43
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel .....	45
<b>C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	<b>46</b>
1. Populasi .....	46
2. Sampel .....	46
<b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>48</b>
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	48
2. Lingkungan Fisik (X1) .....	52
3. Kualitas Makanan (X2).....	56
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>60</b>
<b>F. Teknik Analisis Data</b> .....	<b>61</b>
1. Uji Persyaratan Analisis .....	61
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	63
3. Uji Hipotesis .....	63
4. Analisis Korelasi Ganda .....	64
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	65
<b>BAB IV</b> .....	<b>67</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>67</b>
<b>A. Deskripsi Data</b> .....	<b>67</b>
1. Profil Responden .....	67
2. Profil Data.....	71
<b>B. Pengujian Hipotesis</b> .....	<b>83</b>
1. Pengujian Persyaratan Analisis.....	83
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	86
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	88
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda .....	90
5. Pengujian Koefisien Determinasi .....	91

<b>C. Pembahasan.....</b>	<b>93</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>185</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.I Persentase Banyaknya Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman menurut Lokasi Usaha dan Jenis Usaha, Tahun 2017.....	2
Tabel II. 1 Tabel Hipotesis.....	41
Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	50
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Lingkungan Fisik .....	53
Tabel III.4 Skala Penilaian Lingkungan Fisik.....	54
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Makanan .....	57
Tabel III.6 Skala Penilaian Kualitas Makanan.....	58
Tabel IV.1 Tabel Usia Responden .....	68
Tabel IV.2 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	69
Tabel IV.3 Tabel Profesi Responden .....	70
Tabel IV.4 Tabel Domisili Responden.....	71
Tabel IV.5 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel IV.7 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	75
Tabel IV.8 Tabel Statistika Deskriptif Lingkungan Fisik.....	76
Tabel IV.9 Distribusi Frekuensi Lingkungan Fisik .....	76
Tabel IV.10 Rata-rata Hitung Skor Indikator Lingkungan Fisik.....	78
Tabel IV.11 Tabel Statistika Deskriptif Kualitas Makanan .....	80
Tabel IV.12 Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan.....	80
Tabel IV.13 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Makanan .....	82
Tabel IV.14 Uji Normalitas.....	83
Tabel IV.15 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y.....	85
Tabel IV.16 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y.....	85
Tabel IV.17 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel IV.18 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	89
Tabel IV.19 Uji Analisis Korelasi Ganda.....	90

Tabel IV.20 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan .....	91
Tabel IV.21 Uji Koefisien Determinasi Lingkungan Fisik (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92
Tabel IV.22 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Makanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil Analisis Keluhan Responden Saat Mengunjungi Restoran Fish Street Tebet .....	7
Gambar III.2 Konstelasi X1 dan X2 (Lingkungan Fisik dan Kualitas.....	45
Gambar IV.1 Grafik Usia Responden .....	68
Gambar IV.2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	69
Gambar IV.3 Grafik Profesi Responden .....	70
Gambar IV.4 Grafik Domisili Responden.....	71
Gambar IV.5 Grafik Histrogram Kepuasan Pelanggan.....	74
Gambar IV.6 Grafik Histrogram Lingkungan Fisik.....	77
Gambar IV.7 Grafik Histrogram Kualitas Makanan.....	81
Gambar IV. 8 Grafik Hubungan antara Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi.....	109
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan SUP dan Skripsi.....	110
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian.....	112
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	114
Lampiran 5 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	116
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	117
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	118
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	119
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	120
Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	122
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	123
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	124
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	125
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	126
Lampiran 15 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	128
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	129
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	130
Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	131
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	132
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	135
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	136

Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	139
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	140
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	141
Lampiran 25 Data Mentah Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	144
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	147
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	148
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	149
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	150
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	153
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	156
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	157
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	158
Lampiran 34 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	159
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas.....	162
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X1 dengan Y.....	163
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX1$ .....	164
Lampiran 38 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dengan Y.....	165
Lampiran 39 Perhitungan Korelasi Pearson Correlation X1 dengan Y.....	166
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y.....	167
Lampiran 41 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X2 dengan Y.....	168
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX2$ .....	169
Lampiran 43 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y.....	170
Lampiran 44 Perhitungan Korelasi Pearson Correlation X2 dengan Y.....	171
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y.....	172



Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2 + dX_3$ .....	173
Lampiran 47 Perhitungan Uji Keberartian Regresi $X_1$ dan $X_2$ dengan $Y$ .....	174
Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson Correlation $X_1$ dan $X_2$ dengan $Y$ .....	175
Lampiran 49 Perhitungan Koefisien Determinasi $X_1$ dan $X_2$ dengan $Y$ .....	176
Lampiran 50 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	177
Lampiran 51 Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson.....	178
Lampiran 52 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F.....	179
Lampiran 53 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	180
Lampiran 54 Daftar Nama Responden Uji Coba.....	181
Lampiran 55 Daftar Nama Responden Survei Final.....	182