

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN PLAGIARISME	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Bisnis.....	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17

3.1	Metode Penelitian.....	17
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	17
3.3	Desain Penelitian	17
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	19
3.4.1	Definisi Konseptual.....	19
3.4.2	Definisi Operasional.....	20
3.5	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data/Informasi	21
3.5.1	Sumber Data.....	21
3.5.2	Jenis Data	21
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data/informasi	22
3.5.4	Teknik Skala.....	23
3.6	Teknik Penentuan Data	23
3.6.1	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	23
3.7	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	25
3.7.1	Rancangan Analisis.....	25
3.7.2	Analisis Data	27
3.7.3	Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Profil Perusahaan.....	36
4.1.1	Sejarah Rumah Makan Bebek Kaleyo	36
4.1.2	Visi Rumah Makan Bebek Kaleyo.....	40
4.1.3	Misi Rumah Makan Bebek Kaleyo	40
4.1.4	Struktur Organisasi pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang ..	41
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Profil Responden.....	42
4.2.2	Hasil Pengujian Keabsahan Data	45
4.2.2.1	Uji Validitas	45
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	49
4.2.2.3	Uji Normalitas.....	49
4.2.3	Hasil Analisis Data.....	50
4.2.3.1	Analisis Deskriptif	50
4.2.3.2	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Perdimensi	67

4.2.3.3	Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	70
4.2.3.4	Rentang Skala Indikator Variabel Kualitas Produk (X_2).....	71
4.2.3.5	Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk (X_2)Perdimensi.....	87
4.2.3.6	Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Produk (X_2).....	90
4.2.3.7	Rentang Skala Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)	92
4.2.3.8	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan Perdimensi (Y)	108
4.2.3.9	Rekapitulasi Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	110
4.2.3.10	Transformasi Data.....	112
4.2.4	Analisis Verifikatif.....	112
4.2.4.1	Korelasi antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk(X_2).....	112
4.2.4.2	Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Kepuasan Pelanggan (Y).....	114
4.2.5	Pengujian Hipotesis.....	118
4.2.5.1	Korelasi antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2)....	118
4.2.5.2	Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial	119
4.2.5.3	Hipotesis Pengaruh secara Parsial Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	119
4.2.5.4	Hipotesis secara Parsial Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	120
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	121
4.3.1	Pembahasan Deskriptif.....	121
4.3.2	Pembahasan Verifikatif.....	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		126
5.1	Kesimpulan.....	126
5.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....		128
LAMPIRAN.....		129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Makan Di Kabupaten Karawang	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	20
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert	23
Tabel 3. 3 Jumlah Populasi Tahun 2018	23
Tabel 3. 4 Analisis Rentang Skala	29
Tabel 3. 5 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi	31
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Kunjungan	44
Tabel 4. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Informasi	45
Tabel 4. 8 Analisis Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	45
Tabel 4. 9 Analisis Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	46
Tabel 4. 10 Analisis Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4. 13 Rentang Skala Indikator Fasilitas yang disediakan bebek kaleyo lengkap	50
Tabel 4. 14 Rentang Skala indikator pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang memiliki keadaan tempat yang baik	52
Tabel 4. 15 Rentang Skala Indikator Pelayan Bebek Kaleyo Berpenampilan Rapih	53
Tabel 4. 16 Rentang Skala Indikator kebersihan Rumah Makan bebek kaleyo terjamin higienis	54
Tabel 4. 17 Rentang Skala Indikator Pelayanan Rumah Makan Bebek Kaleyo Melayani Dengan Baik	55
Tabel 4. 18 Rentang Skala Indikator Rumah Makan Bebek Kaleyo Pelayan mengantarkan pesanan dengan cepat dan tepat	56

Tabel 4. 19 Rentang Skala pelayan menjawab pertanyaan yang saya ajukan	57
Tabel 4. 20 Rentang Skala Pelayan merespon dengan cepat permintaan saya	58
Tabel 4. 21 Rentang Skala Pelayan memberikan menu dengan cepat kepada saya	59
Tabel 4. 22 Rentang Skala Pelayan pda rumah makan bebek kaleyo membereskan meja dan kursi yang akan atau setelah dipakai saya	60
Tabel 4. 23 Rentang Skala Pelayan melayani pelanggan dengan baik	61
Tabel 4. 24 Rentang Skala Memiliki memiliki Pelayan bersikap ramah terhadap pelanggan	62
Tabel 4. 25 Rentang Skala memiliki pelayan mempersilahkan saya memilih tempat duduk	63
Tabel 4. 26 Rentang Skala memiliki pernyataan saya merasa aman dan nyaman saat membeli di bebek kaleyo	65
Tabel 4. 27 Rentang Skala memiliki memiliki pernyataan jika rasa makanan tidak sesuai dengan lidah saya	66
Tabel 4. 28 Tangibles	67
Tabel 4. 29 Realibility	67
Tabel 4. 30 Responsive	68
Tabel 4. 31 Emphaty	69
Tabel 4. 32 Assurance	69
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 34 Rentang Skala Cita Rasa Rumah Makan Bebek Kaleyo Masakan Enak	71
Tabel 4. 35 Rentang Skala bumbu yang terasa kelezatannya di lidah	72
Tabel 4. 36 Rentang Skala Hasil olahan bebek kaleyo dapat bertahan lama	73
Tabel 4. 37 Rentang Skala Hasil olahan bebek kaleyo sesuai dengan selera saya	74
Tabel 4. 38 Produk sambal di rumah makan bebek kaleyo memiliki aroma yang segar	75
Tabel 4. 39 Rentang Skala Rumah makan Bebek Kaleyo menyediakan sarana parkir kendaraan yang luas	76
Tabel 4. 40 Rentang Skala Produk yang diantar sesuai dengan waktu yang dijanjikan	77

Tabel 4. 41 Rentang Skala Saya membeli produk bebek kaleyo karena sesuai dengan anggaran belanja saya	78
Tabel 4. 42 Rentang Skala Rumah makan Bebek Kaleyo bertanggung jawab terhadap keamanan tempat parkir	79
Tabel 4. 43 Rentang Skala Produk bebek kaleyo memiliki tingkat kematangan yang sesuai	80
Tabel 4. 44 Rentang Skala Saya membeli produk Bebek Kaleyo karena kebutuhan akan rasa lapar.....	82
Tabel 4. 45 Rentang Skala Produk Bebek Kaleyo rasanya enak dan sesuai dengan selera	83
Tabel 4. 46 Rentang Skala Produk Bebek Kaleyo dibuat dan disajikan secara higienis	84
Tabel 4. 47 Rentang Skala Nasi di Bebek Kaleyo memiliki aroma yang harum..	85
Tabel 4. 48 Rentang Skala Pemesanan makanan dan minuman di Bebek Kaleyo dilayani dengan cepat.....	86
Tabel 4. 49 Indikator Kinerja.....	87
Tabel 4. 50 Durability	87
Tabel 4. 51 Conformance.....	88
Tabel 4. 52 Features	88
Tabel 4. 53 Reliability.....	89
Tabel 4. 54 Aesthetic	90
Tabel 4. 55 Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Produk	90
Tabel 4. 56 Rentang Skala Porsi makanan yang disajikan bebek kaleyo pas	92
Tabel 4. 57 Rentang Skala Indikator Saya puas dengan makanan dan pelayanan di bebek kaleyo.....	93
Tabel 4. 58 Rentang Skala Saya puas dengan seluruh pelayanan bebek kaleyo ..	94
Tabel 4. 59 Rentang Skala Indikator Saya puas dengan mengkonsumsi olahan bebek kaleyo.....	95
Tabel 4. 60 Rentang Skala Indikator Hasil Olahan bebek kaleyo sesuai dengan harapan saya	96
Tabel 4. 61 Rentang Skala Indikator Lokasi rumah makan Bebek kaleyo Karawang mudah ditemukan.....	97

Tabel 4. 62 Rentang Skala Indikator Membeli olahan Bebek Kaleyo Karawang karena dipengaruhi media dan brosur	98
Tabel 4. 63 Rentang Skala Indikator Rumah makan Bebek Kaleyo Karawang dipilih karena harga yang terjangkau	99
Tabel 4. 64 Rentang Skala Indikator Rumah Makan Bebek kaleyo Karawang selalu berusaha membuat ruangan agar tetap nyaman bagi pelanggan.....	100
Tabel 4. 65 Rentang Skala Indikator Rumah Makan Bebek Kaleyo Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	101
Tabel 4. 66 Rentang Skala Indikator Karyawan Bebek Kaleyo dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan	102
Tabel 4. 67 Rentang Skala Indikator karyawan Bebek Kaleyo selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan.....	103
Tabel 4. 68 Rentang Skala Indikator Karyawan Bebek Kaleyo mengutamakan kebersihan, kerapian dan kenyamanan sesuai harapan Anda.....	105
Tabel 4. 69 Rentang Skala Indikator Menu di Bebek Kaleyo memberikan penawaran yang menarik sesuai harapan anda.....	106
Tabel 4. 70 Rentang Skala Indikator Fasilitas yang dimiliki rumah makan Bebek Kaleyo karawang memadai	107
Tabel 4. 71 Atribut Produk	108
Tabel 4. 72 Atribut Pelayanan.....	108
Tabel 4. 73 Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	109
Tabel 4. 74 Rekapitulasi Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	110
Tabel 4. 75 Correlations.....	112
Tabel 4. 76 Coefficients ^a	113
Tabel 4. 77 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X_1)	116
Tabel 4. 78 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung kualitas produk (X_2) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y).....	116
Tabel 4. 79 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	117
Tabel 4. 80 Model Summary.....	117
Tabel 4. 81 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	119

Tabel 4. 82 Pengaruh Parsial Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	120
Tabel 4. 83 ANOVA ^b	121
Tabel 4. 84 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang	3
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	18
Gambar 3. 2 Bar Scale	29
Gambar 4. 1 Bar Scale Untuk Fasilitas yang disediakan bebek kaleyo lengkap ..	51
Gambar 4. 2 Bar Scale Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang memiliki keadaan tempat yang baik	52
Gambar 4. 3 Bar Scale Untuk Pelayan Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang berpenampilan Rapih	53
Gambar 4. 4 Bar Scale Untuk kebersihan Rumah Makan bebek kaleyo terjamin higienis	54
Gambar 4. 5 Bar Scale Untuk Pelayanan Rumah Makan Bebek Kaleyo Melayani Dengan Baik.....	55
Gambar 4. 6 Bar Scale Untuk Rumah Makan Bebek Kaleyo Pelayan mengantarkan pesanan dengan cepat dan tepat.....	56
Gambar 4. 7 Bar Scale Untuk pelayan menjawab pertanyaan yang saya ajukan	58
Gambar 4. 8 Bar Scale Untuk Pelayan Bebek Kaleyo merespon pelanggan dengan cepat permintaan saya	59
Gambar 4. 9 Bar Scale Untuk Pelayan memberikan menu dengan cepat kepada saya.....	60
Gambar 4. 10 Bar Scale Untuk Pelayan membereskan meja dan kursi yang akan atau setelah dipakai saya.	61
Gambar 4. 11 Bar Scale Untuk Pelayan yang melayani pelanggan dengan baik	62
Gambar 4. 12 Bar Scale Untuk Pelayan bersikap ramah terhadap saya	63
Gambar 4. 13 Bar Scale Untuk memiliki pelayan mempersilahkan saya memilih tempat duduk.....	64
Gambar 4. 14 Bar Scale Untuk memiliki pernyataan saya merasa aman dan nyaman saat membeli di bebek kaleyo.....	65
Gambar 4. 15 Bar Scale Untuk pernyataan jika rasa makanan tidak sesuai dengan lidah saya.....	66
Gambar 4. 16 Bar Scale Tangibles (Bukti Langsung)	67
Gambar 4. 17 Bar Scale Reliability (Kehandalan).....	68

Gambar 4. 18 Bar Scale Responsiveness (Daya Tanggap)	68
Gambar 4. 19 Bar Scale Emphaty (Empati).....	69
Gambar 4. 20 Bar Scale Assurance (Jaminan).....	69
Gambar 4. 21 Bar Scale Untuk Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	71
Gambar 4. 22 Bar Scale cita rasa rumah makan bebek kaleyo masakan enak	72
Gambar 4. 23 Bar Scale bumbu yang terasa kelezatannya di lidah	73
Gambar 4. 24 Bar Scale Hasil olahan bebek kaleyo dapat bertahan lama.....	74
Gambar 4. 25 Bar Scale Hasil olahan bebek kaleyo sesuai dengan selera saya ...	75
Gambar 4. 26 Bar Scale Produk sambal di rumah makan bebek kaleyo memiliki aroma yang segar.....	76
Gambar 4. 27 Bar Scale Rumah makan Bebek Kaleyo menyediakan sarana parkir kendaraan yang luas	77
Gambar 4. 28 Bar Scale Produk yang diantar sesuai dengan waktu yang dijanjikan	78
Gambar 4. 29 Bar Scale Saya membeli produk bebek kaleyo karena sesuai dengan anggaran belanja saya	79
Gambar 4. 30 Bar Scale Rumah makan Bebek Kaleyo bertanggung jawab terhadap keamanan tempat parkir	80
Gambar 4. 31 Bar Scale Untuk Produk bebek kaleyo memiliki tingkat kematangan yang sesuai	81
Gambar 4. 32 Bar Scale Saya membeli produk Bebek Kaleyo karena kebutuhan akan rasa lapar.....	82
Gambar 4. 33 Bar Scale Produk Bebek Kaleyo rasanya enak dan sesuai dengan selera	83
Gambar 4. 34 Bar Scale Produk Bebek Kaleyo dibuat dan disajikan secara higienis	84
Gambar 4. 35 Bar Scale Sesuai Nasi di Bebek Kaleyo memiliki aroma yang harum.....	85
Gambar 4. 36 Bar Scale Pemesanan makanan dan minuman di Bebek Kaleyo dilayani dengan cepat.....	86
Gambar 4. 37 Bar Scale Kinerja (Performance)	87

Gambar 4. 38 Bar Scale Durability (Daya Tahan).....	88
Gambar 4. 39 Bar Scale Conformace (Kesesuaian).....	88
Gambar 4. 40 Bar Scale Features (Keistimewaan)	89
Gambar 4. 41 Bar Scale Reliability (Keandalan).....	89
Gambar 4. 42 Bar Scale Aesthetic (Estetika).....	90
Gambar 4. 43 Bar Scale Sesuai Untuk Rekapitulasi Indikator Variabel kualitas produk	92
Gambar 4. 44 Bar Scale Porsi makanan yang disajikan bebek kaleyo pas	93
Gambar 4. 45 Bar Scale Saya puas dengan makanan dan pelayanan di bebek kaleyo	94
Gambar 4. 46 Bar Scale Saya puas dengan seluruh pelayanan bebek kaleyo	95
Gambar 4. 47 Bar Scale Saya puas dengan mengkonsumsi olahan bebek kaleyo	96
Gambar 4. 48 Bar Scale Hasil Olahan bebek kaleyo sesuai dengan harapan saya	97
Gambar 4. 49 Bar Scale Lokasi rumah makan Bebek kaleyo Karawang mudah ditemukan.....	98
Gambar 4. 50 Bar Scale Membeli olahan Bebek Kaleyo Karawang karena dipengaruhi media dan brosur.....	99
Gambar 4. 51 Bar Scale Rumah makan Bebek Kaleyo Karawang dipilih karena harga yang terjangkau	100
Gambar 4. 52 Bar Scale Rumah Makan Bebek kaleyo Karawang selalu berusaha membuat ruangan agar tetap nyaman bagi pelanggan	101
Gambar 4. 53 Bar Scale Rumah Makan Bebek Kaleyo Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	102
Gambar 4. 54 Bar Scale Karyawan Bebek Kaleyo dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan	103
Gambar 4. 55 Bar Scale karyawan Bebek Kaleyo selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan	104
Gambar 4. 56 Bar Scale Karyawan Bebek Kaleyo mengutamakan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan sesuai harapan Anda.....	105
Gambar 4. 57 Bar Scale Menu di Bebek Kaleyo memberikan penawaran yang menarik sesuai harapan anda.....	106

Gambar 4. 58 Bar Scale Fasilitas yang dimiliki rumah makan Bebek Kaleyo karawang memadai.....	107
Gambar 4. 59 Bar Scale Atribut Produk	108
Gambar 4. 60 Bar Scale Atribut Pelayanan	109
Gambar 4. 61 Bar Scale Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	110
Gambar 4. 62 Bar Scale Sesuai Untuk Rekapitulasi Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	112
Gambar 4. 63 Hubungan antara X_1 dan X_2	113
Gambar 4. 64 Koefisien Jalur X_1 dan Y	114
Gambar 4. 65 Koefisien Jalur X_2 dan Y	114
Gambar 4. 66 Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Kepuasan Pelanggan (Y)	115



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman 1 Kuesioner Penelitian

Halaman 2 Hasil Kuesioner

Halaman 3 Transformasi Data

Halaman 4 Hasil SPSS

