

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	7
1.3 TujuanPenelitian.....	7
1.4 ManfaatPenelitian.....	7
1.5 SistematikaPenulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Jasa	
2.1.1PengertianJasa.....	10
2.1.2KlasifikasiJasa.....	11
2.1.3KarakteristikJasa.....	18
2.1.4BiayaKualitasJasa.....	24
2.1.5BauranPemasaranJasa.....	25
2.2. KualitasProduk	
2.2.1PengertianKualitas.....	26
2.2.2PengertianProduk.....	27
2.2.3PengertianKualitasProduk.....	28
2.2.4 DimensiKualitasProduk.....	29

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
2.3.3 Karakteristik Pelayanan Jasa.....	33
2.3.4 kualitas Layanan Yang Konsisten.....	35
2.3.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	36

2.4 Kepuasan Konsumen

2.4.1 Pengertian Kepuasan konsumen.....	39
2.4.2 Strategi Kepuasan Konsumen.....	42
2.4.3 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	44
2.4.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	47

2.5 Penelitian Terdahulu.....50

2.6 Kerangka Pemikiran.....51

2.7 Hipotesis52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi / Objek Penelitian.....	53
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	53
3.3 Jenis dan sumber data.....	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5 Populasi dan Sampel.....	56
3.6 Analisis Data.....	57

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Usaha Ria Catering.....	62
4.2 Struktur Usaha Ria Catering.....	63
4.3 aktivitas Organisasi Usaha Ria Catering.....	68

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Indentifikasi Responden.....70

5.2 UjiValiditas Dan UjiReabilitas

5.2.1. UjiValiditas.....74

5.2.2 UjiReabilitas.....75

5.3 AnalisisDeskriptif

5.3.1 AnalisisKualitasProdukPada Usaha Ria Catering.....76

5.3.2 AnalisisKualitasPelayananPada Usaha Ria Catering.....83

5.3.3 AnalisisKepuasanKonsumenPada Usaha Ria Catering.....89

5.4 PengaruhKualitasProdukdanKualitasPelayananDalamMenggunakanJasa Catering Pada Usaha Ria Catering Di Pekanbaru

5.4.1 AnalisisRegresi Linear Berganda.....96

5.4.2 KoefesienKorelasi.....98

5.5.3 KoefesienDeterminasi.....98

5.4.4 UjiHipotesis

1. Uji T (SecaraParsial).....99

2. Uji F (secaraSimultan).....100

5.5 Pembahasan.....101

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....104

6.2Saran.....105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP SINGKAT PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Konsumen Order Makanan Usaha Ria Catering	4
Tabel 1.2	Daftar Harga dan Menu Catering Pada Ria Catering Di Pekanbaru.....	5
Tabel 2.1	Klasifikasi jasa.....	17
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3.1	Operasional Variabel	53
Tabel 3.2	Alternatif pilihan jawaban	61
Tabel 5.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 5.2	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel 5.3	Jumlah responden berdasarkan umur.....	73
Tabel 5.4	Jumlah responden berdasarkan pekerjaan.....	74
Tabel 5.5	hasil uji validitas variable dependen (kepuasan konsumen) dan variable independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan)	75
Tabel 5.6	Hasil uji reliabilitas variabel penelitian	76
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai perusahaan memberikan penyajian produk yang sangat menarik pada Ria Catering Di Pekanbaru.....	77
Tabel 5.8	Tanggapan responden mengenai daya tahan produk tidak mudah basi pada Ria Catering Di Pekanbaru	78
Tabel 5.9	Tanggapan responden mengenai produk yang disajikan selalu dalam keadaan hangat/baru pada Ria Catering Di Pekanbaru	79
Tabel 5.10	Tanggapan Responden mengenai menu masakan mempunyai banyak variasi	80
Tabel 5.11	Tanggapan responden mengenai produk –produk yang ditawarkan perusahaan memiliki citra rasa yang tinggi.....	81
Tabel 5.12	Rekapitulasi tanggapan responden untuk variable kualitas produk	82
Table 5.13	Tanggapan responden mengenai karyawan Ria Catering berpenampilan rapi dan bersih.....	83

Table 5.14	Tanggapan responden mengenai karyawan Ria Catering senangtiasa mendengarkan keluhan konsumen	84
Tabel 5.15	Tanggapan responden mengenai karyawan ria catering mengantar pesanan konsumen selalu dating tepat waktu	85
Tabel 5.16	Tanggapan responden mengenai karyawan ria catering berperilaku ramah tamah terhadap konsumen	86
Tabel 5.17	Tanggapan responden mengenai karyawan Ria Catering melayani konsumen sesuai yang dijanjikan.....	87
Tabel 5.18	Rekaptulasi tanggapan responden untuk variable kualitas pelayanan	88
Tabel 5.19	Tanggapan responden mengenai membeli lebih banyak dn setia lebih lama.....	90
Tabel 5.20	Tanggapan responden mengenai membeli jenis produk baru atau produk yang disempurnakan oleh pemilik usaha.....	91
Tabel 5.21	Tanggapan responden mengenai memuji – muji pemilik usaha dan produknya dengan orang lain	91
Tabel 5.22	Tanggapan responden mengenai tidak tertarik denga jasa catering lain.....	91
Tabel 5.23	Tanggapan responden mengenai mempromosikan ke orang lain tentang Ria Catering	92
Tabel 5.24	Rekaptulasi tanggapan responden untuk variable kepuasan konsumen	93
Tabel 5.25	Hasil reqresi linear berganda	96
Tabel 5.26	Hasil Koefesien korelasi	98
Tabel 5.27	Hasil Uji koefesien determinasi	99
Tabel 5.28	Hasil Uji T (secara parsial)	99
Tabel 5.29	Hasil Uji F (secara simultan)	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Lingkup Definisi Produk	28
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Konsumen.....	42
Gambar 2.3	Strategi Bisnis Perusahaan	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Ria Catering.....	66

