

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Administrasi.....	11
2.1.1 Pengertian Administrasi	11
2.2 Administrasi Bisnis	11
2.2.1 Pengertian Administrasi Bisnis	11
2.3 Pemasaran	13
2.3.1 Pengertian Pemasaran	13
2.3.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.4.1 Pengertian Kualitas	18
2.4.2 Manajemen Kualitas	19
2.4.3 Pengertian Pelayanan.....	21
2.4.4 Etika dalam Pelayanan	23
2.4.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.4.6 Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.4.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
2.4.8 Karakteristik Pelayanan Jasa	29
2.5 Kepuasan Pelanggan	31
2.5.1 Pengertian Kepuasan	31

2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	36
2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
2.5.4 Harapan dan Kepuasan Pelanggan	38
2.5.5 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.6 Penelitian Terdahulu.....	43
2.7 Kerangka Pemikiran.....	44
2.8 Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Metode Penelitian.....	49
3.1.1 Paradigma Penelitian	49
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan	50
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	51
3.2.1 Variabel Penelitian	51
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	52
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.3.1 Data Primer.....	54
3.4 Data Sekunder	58
3.5 Teknik Analisis Data.....	59
3.5.1 Uji Validasi Instrumen.....	59
3.5.2 Uji Reabilitas Instrumen.....	60
3.5.3 Persamaan Regresi Linie Sederhana	62
3.5.4 Analisis Korelasi Rank Spearman	63
3.5.5 Analisa Koefisien Determinasi	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	65
4.1.1 Sejarah Singkat Karnevor.id.....	65
4.1.2 Menu Karnevor.id	66
4.1.3 Visi dan Misi Karnevor.id.....	69
4.1.4 Logo Karnevor.id	70
4.1.5 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	70
4.1.6 Gambaran Umum Data Responden Karnevor.id.....	75
4.2 Kualitas Pelayanan pada Karnevor.id Di Kota Bandung	77

4.2.1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Karnevor.id Di Kota Bandung.....	77
4.2.2. Analisis Skor Variabel X.....	101
4.3 Kepuasan Pelanggan pada Karnevor.id Kota Bandung.....	105
4.3.1. Kondisi Kepuasan Pelanggan pada Karnevor.id Kota Bandung	105
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Karnevor.id Kota Bandung.....	127
4.4.1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	127
4.5 Hambatan dan Usaha yang Dihadapi Karnevor.id.....	139
4.5.1 Hambatan yang dihadapi Karnevor.id.....	139
4.5.2. Usaha yang Dilakukan Karnevor.id	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	141
5.1 Kesimpulan	141
5.2 Saran.....	142
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	142
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	52
Tabel 3.2 Pemberian Nilai Skala Likert.....	58
Tabel 4.1 Gambaran responden berdasarkan jenis.....	76
Tabel 4.2 Gambaran responden berdasarkan usia.....	76
Tabel 4.3 Tanggapan Responden dari Pernyataan Karnevor.id Memberikan Pelayanan Akurat.....	79
Tabel 4.4 Tanggapan responden dari pernyataan Karnevor.id Dalam melayani pelanggan dengan tepat waktu	81
Tabel 4.5 Tanggapan Responden dari Pernyataan Kecepatan Respon Karyawan Karnevor.id Kepada Pelanggan	83
Tabel 4.6 Tanggapan Responden dari Pernyataan Karyawan Karnevor.id Merespon Keluhan Para Pelanggan	85
Tabel 4.7 Tanggapan Responden dari Pernyataan Karyawan Karnevor.id dapat Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Pelanggan.....	87
Tabel 4.8 Tanggapan Responden dari Pernyataan Kesopanan Karyawan Karnevor.id kepada Pelanggan.....	89
Tabel 4.9 Tanggapan Responden dari Pernyataan Keramahan Karyawan Karnevor.id terhadap Pelanggan.....	91
Tabel 4.10 Tanggapan Responden dari Pernyataan Perhatian Karyawan Karnevor.id Kepada Para Pelanggan.....	93
Tabel 4.11 Tanggapan Responden dari Pernyataan Kayawan Karnevor.id dalam Berkomunikasi dengan Baik.....	95
Tabel 4.12 Tanggapan responden dari pernyataan fasilitas layanan Karnevor.id sudah memenuhi kebutuhan para pelanggan.....	98
Tabel 4.13 Tanggapan Responden dari Pernyataan Kerapihan Karyawan Karnevor.id Rapih.....	100
Tabel 4.14 Analisis Data Responden Variabel X	103
Tabel 4.15 Nilai Bobot Standar Variabel X.....	104

Tabel 4.16 Tanggapan Responden dari Pernyataan Display Produk	
Karnevor.id Sudah Sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan	106
Tabel 4.17 Tanggapan Responden dari Pelayanan Produk bertahan lama	
Karnevor.id Sudah Sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan	108
Tabel 4.18 Tanggapan Responden dari Pernyataan Harga Produk Cukup	
Terjangkau	110
Tabel 4.19 Tanggapan Responden dari Pernyataan Pelayanan yang	
Diberikan Karnevor.id Sesuai dengan Harapan	113
Tabel 4.20 Tanggapan Responden dari Pernyataan Pelayanan yang	
Diberikan Karnevor.id Lebih Baik dari Pesaing.....	115
Tabel 4.21 Tanggapan Responden dari tertarik untuk mencoba menu jenis	
lain dari Karnevor.id.....	117
Tabel 4.22 Tanggapan Responden dari Pernyataan pelanggan merasa	
bangga setelah menggunakan poduk dan pelayanan Karnevor.id	119
Tabel 4.23 Tanggapan Responden dari Pernyataan Karnevor.id Memberikan	
Informasi yang Baik tentang Karnevor.id kepada Saudara atau	
Teman.....	121
Tabel 4.24 Tanggapan Responden dari Pernyataan Karnevor.id Memberikan	
Kenyamanan dalam Mendapatkan Produk.....	123
Tabel 4.25 Resume Jawaban Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	125
Tabel 4.26 Nilai Bobot Standar Variabel Y	126
Tabel 4.27 Hasil Analisis Item Variabel X.....	128
Tabel 4.28 Hasil Analisis Item Variabel Y.....	130
Tabel 4.29 Tabulasi Realibilitas Berdasarkan Rumus Alpha Cronbach	
Instrumen X dan Y	132
Tabel 4.30 Koefisiensi	134
Tabel 4.31 Nonparametric Correlation.....	136
Tabel 4.32 Koefisien Determinasi	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Customer Satisfaction Model.....	32
Gambar 2.2 Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	34
Gambar 2.3 Penyebab Utama Tidak Terpengaruhnya Harapan Pelanggan	40
Gambar 2.4 Kerangka pemikiran	47
Gambar 3.1 Paradigma Penelitian	49
Gambar 4. 1 Logo Karnevor.id.....	70
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Karnevor.id.....	70
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel X	104
Gambar 4. 4 Kontinum Nilai Bobot Standar Variabel Y.....	126
Gambar 4. 5 Paradigma Penelitian	138