

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Identifikasi Masalah .....	8
1.3.Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5.Tujuan Penelitian.....	9
1.6.Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1. Kerangka Teori .....	11
2.1.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	11
2.1.1.1.Pengertian Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.1.2.Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen ..	12
2.1.1.3.Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.4.Manfaat Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.1.5.Indikator kepuasan konsumen.....	15
2.1.2 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	16
2.1.2.1.Pengertian Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	16
2.1.2.2.Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	17
2.1.3.Cita Rasa (X2) .....	19
2.1.3.1.Pengertian Cita Rasa .....	19
2.1.3.2.Komponen Cita Rasa.....	20
2.1.3.3. Faktor – faktor Cita Rasa .....	22
2.1.3.4.Indikator Cita Rasa.....	23

2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3. Kerangka Berpikir .....	28
2.4. Hipotesis Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.2. Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1. Populasi .....	31
3.2.2. Sampel .....	31
3.3. Variable Penelitian Dan Defenisi Operasional .....	33
3.3.1. Variabel Penelitian .....	33
3.3.2. Defenisi Operasional Variabel .....	33
3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1. Jenis Data .....	35
3.4.1.1. Data primer .....	35
3.4.1.2. Data sekunder .....	35
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4.2.1. Wawancara ( <i>Interview</i> ) .....	36
3.4.2.2. Studi Pustaka .....	36
3.4.2.3. Observasi .....	36
3.4.2.4. Kuisoner .....	37
3.5. Uji Instrument Penelitian .....	38
3.5.1. Uji Validitas .....	38
3.5.2. Uji Reabilitas .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1. Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.1.1. Uji Normalitas .....	41
3.6.1.2. Uji Multikolinieritas .....	42
3.6.1.3. Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.7. Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
3.7.1. Uji Hipotesis .....	44
3.7.1.1. Uji t (Parsial) .....	44
3.7.1.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	45
3.7.1.3. Uji Koefisien Determinen ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	46

BAB IV PEMBAHASAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian.....	48
4.1.1. Gambaran Umum Rumah Makan Minang Sejahtera.....	48
4.2. Identifikasi Responden .....	49
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.3. Uji Validitas dan Realibilitas .....	51
4.3.1. Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) .....	51
4.3.2. Variabel Cita Rasa (X2) .....	53
4.3.3. Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	55
4.4.1. Uji Normalitas.....	55
4.4.2. Uji Multikolinieritas .....	55
4.4.3. Uji Heterokedastisitas .....	59
4.5 Analisis Uji Regresi Linear Berganda .....	60
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda .....	60
4.5.2. Uji Hipotesis .....	62
4.5.2.1 Uji T (Persial).....	62
4.5.2.2 Uji F (Simultan) .....	63
4.5.2.3. Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	64
4.6 Hasil dan Pembahasan.....	65
4.6.1. Pengaruh Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	65
4.6.2 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	67
4.6.3 Pengaruh Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen. ....	68
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2 Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	76