

DAFTAR ISI

Pernyataan Orisinalitas dan Bebas Plagiat.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis...	iv
Abstract	vi
Daftar Isi.....	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Tujuan penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.2 Harga	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kerangka Berfikir	18
2.3 Hipotesis Penelitian	19
BAB III	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Metode Penelitian	20
3.2 Variabel dan Skala Pengukuran	21

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Sampel	23
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.6 Analisis Data.....	26
3.7 Uji Analisis Data.....	27
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Sejarah berdirinya Hotel Le Meridien.....	28
4.2 Struktur Organisasi Hotel Le Meridien	29
4.3 La Boutique Gourmande Le Meridien.....	29
4.3.1 Organisasi	29
4.3.2 Jam Operasional.....	30
4.3.3 Proses Pengolahan Makanan	30
4.3.4 Produk yang dijual	31
4.3.5 Harga masing-masing produk	31
4.3.6 Display Produk	32
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	33
4.4.1 Karakteristik Responden.....	33
4.4.2 Tanggapan responden mengenai kinerja.....	37
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .	51
4.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	52
BAB V.....	53
KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian	59
Lampiran 2. Data Identitas Responden	67
Lampiran 3. Hasil Instrumen Penelitian	69

