

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT KETERANGAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang.....	1
Tujuan Penelitian	8
Manfaat Penelitian	8
TINJAUAN PUSTAKA	9
Tingkat Pelayanan	9
Kepuasan Konsumen	11
Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan	15
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	18
Landasan Teori.....	18
Hipotesis	20
MATERI DAN METODE	21
Materi.....	21
Instrumen Penelitian	21
Variabel Operasional	22
Metode.....	25
Metode Pengambilan Sampel.....	25

Metode Penentuan Responden	26
Uji Validitas	27
Uji Reliabilitas	29
Analisis data	30
Uji Hipotesis.....	32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
Karakteristik Responden.....	35
Tingkat Pengetahuan Responden	37
Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Yuuki AUCE (<i>all you can eat</i>).....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
Kesimpulan	55
Saran	55
RINGKASAN	57
DAFTAR PUSTAKA.....	63
UCAPAN TERIMA KASIH.....	68
LAMPIRAN	71