

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Motivasi Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Kontribusi Penelitian	11
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	12
1.9 Sistematika Penulisan	12
BAB II. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Definisi Rumah Makan	14
2.1.2 Definisi Kualitas	15
2.1.3 Definisi dan Karakteristik Layanan	16
2.1.4 Definisi dan Dimensi Kualitas Layanan	17
2.1.5 <i>Dineserv</i>	19
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
2.2 Tinjauan Pustaka.....	25

BAB III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.3 Instrumen Penelitian	31
3.3.1 Skala Pengukuran	33
3.3.2 Uji Validitas	34
3.3.3 Uji Reliabilitas.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Data	41
4.1.1. Karakteristik Responden.....	42
4.2 Uji Instrumen Penelitian	47
4.2.1. Uji Validitas	48
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	49
4.3 Analisis <i>Dineserv</i>	50
4.3.1 Analisis <i>Dineserv</i> Kualitas Layanan Rumah Makan Santri 1	51
4.3.2 Analisis <i>Dineserv</i> Kualitas Layanan Rumah Makan Santri 2.....	54
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
4.4.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Kualitas Layanan Rumah Makan Santri 1	60
4.4.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Kualitas Layanan Rumah Makan Santri 2	71
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Implikasi.....	82
5.3 Keterbatasan	84
5.4 Saran	84
Daftar Pustaka	86

Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Daftar Item Kuesioner	32
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Melakukan Dine-in.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	50
Tabel 4. 8 Nilai Dineserv RM Santri 1	51
Tabel 4. 9 Nilai Dineserv RM Santri 2	55
Tabel 4. 10 Rata-Rata Nilai Responden RM Santri 1	61
Tabel 4. 11 Hasil Analisis IPA RM Santri 1	63
Tabel 4. 12 Rata-Rata Nilai Responden RM Santri 2.....	71
Tabel 4. 13 Hasil Analisis IPA RM Santri 2	73

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Jumlah Sarana Perdagangan Menurut Jenisnya di Kabupaten Sragen, 2018-2020 (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sragen, 2021)	5
Gambar 2. 1 Konsep kualitas layanan dineserv (Lupo & Bellomo, 2019)	21
Gambar 2. 2 Matiks IPA yang dikembangkan oleh Martilla dan James (1977) dalam Lee (2019).....	24
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Atribut Kualitas Layanan Rumah Makan Santri 1	66
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Atribut Kualias Layanan Rumah Makan Santri 2	76

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Penelitian Kualitas layanan Rumah Makan Santri 1	97
Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Layanan Rumah Makan Santri 2	112
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Item Kuesioner Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan RM Santri 1 dengan SPSS 25 For Windows	127
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kuesioner Tingkat Ekspektasi Kualitas Layanan RM Santri 1 dengan SPSS 25 For Windows.....	133
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kuesioner Tingkat Kenyataan Kualitas Layanan RM Santri 1 dengan SPSS 25 For Windows.....	139
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kuesioner Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan RM Santri 2 dengan SPSS 25 For Windows	145
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kuesioner Tingkat Ekspektasi Kualitas Layanan RM Santri 2 dengan SPSS 25 For Windows.....	151
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kuesioner Tingkat Kenyataan Kualitas Layanan RM Santri 2 dengan SPSS 25 For Windows.....	157
Lampiran 10 Bukti Persetujuan Dosen Pembimbing.....	163