

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT KETERANGAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
LAMPIRAN.....	xi
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Tujuan Penelitian.....	2
Manfaat Penelitian.....	3
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
Wabah Pandemi Covid-19.....	4
Kualitas Pelayanan.....	4
Kepuasan Pelanggan.....	6
Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	7
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	11
Landasan Teori.....	11
Hipotesis.....	12
MATERI DAN METODE.....	13
Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
Materi Penelitian.....	13
Metode Penelitian.....	19
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
Keadaan Umum Toko Daging Lestari.....	24
Identitas Responden.....	32
Kualitas Pelayanan.....	32
Kepuasan Pelanggan.....	38
Uji Normalitas.....	39
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	40
KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
Kesimpulan.....	43
Saran.....	43
RINGKASAN.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	50