

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
Latar belakang.....	1
Tujuan Penelitian .....	7
Manfaat Penelitian .....	8
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
Kualitas Pelayanan .....	9
Kepuasan Konsumen .....	12
Penelitian Terdahulu.....	14
<b>LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>19</b>
Landasan Teori.....	19
Hipotesis.....	21
<b>MATERI DAN METODE</b> .....	<b>22</b>
Waktu dan Lokasi .....	22
Materi.....	22
Metode.....	22
Uji Validitas.....	27

Uji Reliabilitas .....	31
Uji Likert .....	33
Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
Keadaan Umum Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo.....	40
Identitas Responden.....	42
Kualitas Pelayanan.....	45
Kepuasan Konsumen .....	52
Uji Normalitas .....	54
Uji Linearitas.....	55
Uji Multikolinearitas.....	56
Uji Heteroskedastisitas .....	57
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	58
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
Kesimpulan.....	61
Saran .....	61
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>