

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Katering	4
2.2 Kepuasan Konsumen	5
2.3 Kualitas Layanan	8
2.4 SERVQUAL.....	9
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
2.6 Uji Validitas.....	14
2.7 Uji Reliabilitas	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Objek Penelitian	16
3.2 Pengumpulan Data.....	16
3.2.1 Data yang digunakan.....	16
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.4 Tahapan Penelitian	20
3.5 Diagram Alir Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83

LAMPIRAN 85