

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Lingkup Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan	5
2.1.2 SERVQUAL.....	5
2.1.3 Importance Performance Analysis (IPA)	6
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Desain Penelitian.....	10
3.2 Metode Pengumpulan Data	11
3.3 Instrumen Penelitian.....	12
3.3.1 Kuesioner.....	12
3.4 Metode Analisis Data	13
3.5 Profil Kasus.....	13



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Prioritas Perbaikan Operasional Layanan Dine-in Pada Restoran Bistro Dengan Menggunakan Servqual Dan

Importance Performance Analysis (IPA)

Shela Puspita Pratiwi, Rika Fatimah, P.L., M.Sc., Ph. D.

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Deskripsi Data Penelitian dan Subjek Penelitian	15
4.1.1 Subjek Penelitian	15
4.1.2 Deskripsi Data	15
4.2 Analisis Hasil Penelitian	16
4.2.1 Hasil Kuesioner	16
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	19
4.3 SERVQUAL.....	20
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
BAB V SIMPULAN.....	25
5.1 Simpulan.....	25
5.2 Implikasi.....	26
5.3 Keterbatasan	26
5.4 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Atribut Tingkat Pelayanan dan Pernyataan Kuesioner.....	24
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Importance) Terhadap Layanan Nonik Bistro.....	25
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance) Terhadap Layanan Nonik Bistro.....	26
Tabel 4.4 Cronbach's Alpha Tingkat Kepentingan (Importance) Terhadap Layanan Nonik Bistro.....	28
Tabel 4.5 Cronbach's Alpha Tingkat Kinerja (Performance) Terhadap Layanan Nonik Bistro.....	28
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan SERVQUAL	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kuadran Importance Performance Matrix	16
Gambar 4.1 Diagram Empat Kuadran IPA Kinerja Layanan Nonik Bistro	32

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	
TANGKAPAN LAYAR KUESIONER.....	41
LAMPIRAN 2	
HASIL UJI KORELASI.....	51
LAMPIRAN 3	
HASIL UJI RELIABILITAS.....	57