



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Jasa	15
2.3 Kualitas.....	16
2.4 Kualitas Jasa	17
2.5 Restoran Cepat Saji (XYZ)	20
2.6 <i>Dineserv</i>	21
2.7 Metode Pengambilan Sampel	27
2.8 Jumlah Sampel Penelitian	30
2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
2.10 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33



BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Data-data yang diperlukan.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Tahapan Penelitian dan Analisis	38
3.4.1 Survei Pendahuluan.....	38
3.4.2 Observasi Lapangan dan Studi Pustaka.....	38
3.4.3 Perumusan Masalah.....	39
3.4.4 Penetapan Tujuan Penelitian	39
3.4.5 Identifikasi Awal Atribut Penelitian.....	39
3.4.6 Penyusunan Kuisisioner	40
3.4.7 Pengumpulan Data	45
3.4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.4.9 Analisis <i>Dineserv</i>	46
3.4.10 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Karakteristik Konsumen di Restoran XYZ Area Yogyakarta.....	50
4.1.1 Penggolongan Responden Berdasarkan Domisili	50
4.1.2 Penggolongan Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.3 Penggolongan Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.4 Penggolongan Responden Berdasarkan Frekuensi <i>dine-in</i>	52
4.1.5 Penggolongan Responden Berdasarkan Alasan <i>dine-in</i>	54
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	55
4.3. Analisis <i>Dineserv</i>	62
4.4. Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94