

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
Abstrak	iii
Abstract	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pemasaran	8
B. Kepuasan Pelanggan	9
C. Kualitas Pelayanan.....	11
D. Perilaku Konsumen.....	15
E. Rumah Makan	16
F. Kuesioner.....	16
G. Sampling	19
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
I. Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	21
J. Metode SERVQUAL	23
K. Analisis GAP (Kesenjangan).....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Obyek Penelitian.....	27
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Metode Analisa Data.....	31
F. Diagram Alir Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Waroeng <i>Steak and Shake</i>	41
B. Karakteristik Identitas Responden	43
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
D. Deskripsi Kualitas Layanan	51
E. Analisis Kesenjangan (Gap) dan Tingkat Kesesuaian Responden	59
F. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86