

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Rumah Makan.....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.3 Kualitas Layanan	8
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	9
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.7 Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Lokasi Penelitian	14
3.2 Prosedur Penelitian.....	14
3.2.1 Pengumpulan Data.....	14
3.2.2 Metode Pengambilan Sampel	14
3.2.3 Diagram Alir Penelitian	16

3.3 Analisis Data	17
3.3.1 Analisis Deskriptif	17
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
3.3.3 Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	18
3.3.4 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Analisis Uji Validitas	23
4.2 Analisis Uji Reliabilitas	23
4.3 Informasi Demografi Responden	24
4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.3.2 Berdasarkan Usia	24
4.3.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	25
4.3.4 Berdasarkan Pekerjaan	26
4.3.5 Berdasarkan Pendapatan per-bulan	26
4.4 Analisis Informasi Demografi Responden	27
4.5 Analisis Metode IPA dan CSI	28
4.6 Strategi Perbaikan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55
Lampiran 1. Kuesioner	56
Lampiran 2. Hasil Analisis Karakteristik Responden	61
Lampiran 3. Hasil Kuesioner	63
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	68
Lampiran 5. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	69