

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PENYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
HALAMAN DEDIKASI	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Wabah Pandemi COVID-19	5
Kualitas Pelayanan	8
Perspektif kualitas	9
Elemen Kualitas Pelayanan.....	11
Kepuasan Pelanggan.....	14
Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
Pengertian Daging	20
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	21
LANDASAN TEORI.....	21
Hipotesis	22
MATERI DAN METODE	23
Lokasi dan Waktu Penelitian	23

Materi	23
Metode	24
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
Keadaan Umum Toko Daging Oricow	31
Identitas Responden	31
Bukti Fisik	33
Keandalan	34
Daya Tanggap	35
Jaminan	36
Empati	37
Kepuasan Pelanggan	38
Analisis Regresi	39
KESIMPULAN DAN SARAN	44
KESIMPULAN	44
SARAN	44
RINGKASAN	45
DAFTAR PUSTAKA	55