

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
Latar Belakang .....	1
Tujuan Penelitian .....	2
Manfaat Penelitian .....	3
<b>Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>4</b>
Pandemi covid-19 .....	4
Kualitas pelayanan .....	4
Kepuasan konsumen .....	7
Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan .....	7
<b>LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>10</b>
Landasan Teori .....	10
Hipotesis .....	11
<b>MATERI DAN METODE</b> .....	<b>12</b>
Materi .....	12
Metode .....	15
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>25</b>
Keadaan Umum Toko Daging Jagal Halal .....	25
Identitas Responden .....	25
1. Bukti Fisik .....	27
2. Keandalan .....	28
3. Daya Tanggap.....	30
5. Empati .....	33
Kepuasan Pelanggan .....	34
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>39</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>40</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>43</b>