

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Makanan Cepat Saji ( <i>fast food</i> ) .....	9
B. Restoran .....	10
C. Kepuasan Konsumen .....	12

D. Perilaku Konsumen .....	14
E. Pengertian Jasa .....	15
F. Dimensi Kualitas Jasa .....	17
G. Tingkat Kesesuaian.....	20
H. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Objek Penelitian .....	23
B. Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....	23
C. Penentuan Jumlah Responden .....	27
D. Tahapan Penelitian .....	29
E. Diagram Alir Penelitian .....	39
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Profil dan Deskripsi <i>Yogya Chicken</i> .....	41
B. Deskripsi Responden .....	43
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	48
D. Dimensi Kualitas Jasa .....	51
E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	54
F. Tingkat Kesesuaian .....	68
G. Analisis Kepuasan Konsumen Internal (karyawan) .....	73
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

LAMPIRAN..... 87