

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Telaah Pustaka .....	11
B. Kerangka Teori .....	20
C. Kerangka Konsep .....	21
D. Hipotesis .....	21
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>

A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	22
B. Lokasi Penelitian .....	22
C. Subjek Penelitian .....	23
D. Variabel Penelitian .....	25
E. Definisi Operasional .....	25
F. Instrumen Penelitian .....	32
G. Metode Analisis Data .....	33
H. Jalannya Penelitian .....	34
I. Analisis Data .....	36
J. Etika Penelitian .....	38
K. Keterbatasan Penelitian .....	38
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Hasil.....	40
B. Pembahasan.....	62
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden .....	47
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Skor Mutu Makanan dan Mutu Pelayanan.....	49
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Penumpang .....	52
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Penumpang .....	53
Tabel 5. Analisis Bivariat Mutu Makanan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang .....	55
Tabel 6. Analisis Bivariat Mutu Makanan dan Mutu Pelayanan dengan Sisa Makanan Penumpang.....	57
Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Spearman antara Aspek-aspek Mutu Makanan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang dan Sisa Makanan.....	59
Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Pengaruh Mutu Makanan dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian .....	20
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian .....	21
Gambar 3. Logo PT Reska Multi Usaha.....	41
Gambar 4. Kereta Makan KA Progo.....	44
Gambar 5. Kereta Makan KA Gajah Wong .....	46
Gambar 6. Diagram Penilaian Mutu Makanan Responden .....	50
Gambar 7. Diagram Penilaian Mutu Pelayanan Responden .....	51
Gambar 8. Diagram Penilaian Kepuasan Penumpang .....	53
Gambar 9. Diagram Penilaian Sisa Makanan Penumpang .....	54
Gambar 10. Menu Makanan KA Progo .....	115
Gambar 11. Menu Makanan KA Gajah Wong .....	116
Gambar 12. Area Staf Produksi .....	117
Gambar 13. Area Penyimpanan Bumbu .....	117
Gambar 14. Area Penyiapan .....	117
Gambar 15. Area Pemasakan.....	117
Gambar 16. Area Pemasakan .....	117
Gambar 17. Area Pencucian.....	117
Gambar 18. <i>Pantry</i> Kereta Makan .....	117
Gambar 19. <i>Pantry</i> Kereta Makan .....	117
Gambar 20. Persiapan di <i>Pantry</i> .....	118
Gambar 21. Persiapan di <i>Pantry</i> .....	118

Gambar 22. Pemorsian Hidangan .....	118
Gambar 23. Pemorsian Hidangan.....	118
Gambar 24. Penjelasan Kuesioner.....	118
Gambar 25. Penjelasan Kuesioner .....	118
Gambar 26. Penilaian Sisa Makanan (0%) .....	118
Gambar 27. Penilaian Sisa Makanan (95%) .....	118

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Kelayakan Etik .....	77
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	79
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian .....	81
Lampiran 4. Lembar Penjelasan Untuk Calon Responden .....	84
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian .....	86
Lampiran 6. Lembar Penjelasan Untuk Wali Calon Responden .....	87
Lampiran 7. Lembar Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian .....	89
Lampiran 8. Kuesioner Survei Kepuasan .....	90
Lampiran 9. Formulir Taksiran Sisa Makanan .....	93
Lampiran 10. Hasil Uji Statistik .....	94
Lampiran 11. Menu Makanan Restorasi Kereta Api .....	115
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian .....	117