

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Rumah Makan	7
B. Jasa	8

C.	Kepuasan Konsumen	10
D.	Teknik Sampling.....	12
E.	<i>Servqual</i>	16
F.	IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
A.	Objek Penelitian.....	24
B.	Metode Pengumpulan Data.....	24
C.	Tahapan penelitian	25
D.	Diagram Alir Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
A.	Profil Industri	38
B.	Data Responden	40
C.	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
D.	<i>Servqual</i>	49
E.	<i>Importance Performance Analysis</i>	53
F.	Analisis Data dan Pembahasan	59
G.	Saran Perbaikan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
A.	Kesimpulan	71
B.	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		74