

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	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
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Restoran	9
2.2 Sistem Pelayanan	13
2.3 Kualitas Layanan	14
2.4 Kepuasan Konsumen	16

2.5 Servqual	19
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Data yang Diperlukan	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Penentuan Jumlah Sampel	38
3.5 Tahapan Penelitian	40
3.6 Diagram Alir Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Profil Restoran	55
4.2 Karakteristik Responden	57
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.4 Deskripsi Kualitas Layanan	70
4.5 Servqual (Analisis <i>Gap</i>) dan Tingkat Kesesuaian Responden	72
1. Servqual (<i>Analisis Gap</i>)	72
2. Tingkat Kesesuaian Responden	85
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	87
1. <i>Tangible</i>	88
2. <i>Reliability</i>	93
3. <i>Responsiveness</i>	96
4. <i>Assurance</i>	98
5. <i>Emphaty</i>	101



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabel Uji Validitas Butir Kuesioner	66
Tabel 4.2	Tabel Variabel dan Pernyataan Kualitas Layanan	71
Tabel 4.3	Tabel Pengukuran Kesenjangan Kualitas Layanan	74
Tabel 4.4	Tabel Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konseptual Servqual	23
Gambar 2.2	Model <i>Importance Performance Analysis</i>	33
Gambar 3.1	Model Diagram Kartesius	50
Gambar 3.2	Diagram Alir Penelitian	53
Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan	60
Gambar 4.5	Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	62
Gambar 4.6	Persentase Responden Berdasarkan Alasan Pembelian	63
Gambar 4.7	Model Konseptual Servqual	73
Gambar 4.8	Diagram Kartesius <i>I-P Tangible</i>	89
Gambar 4.9	Diagram Kartesius <i>I-P Reliability</i>	94
Gambar 4.10	Diagram Kartesius <i>I-P Responsiveness</i>	96
Gambar 4.11	Diagram Kartesius <i>I-P Assurance</i>	99
Gambar 4.12	Diagram Kartesius <i>I-P Empathy</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 2	Output Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Kuesioner	114
Lampiran 3	Tabel Hasil Uji Validitas	116
Lampiran 4	Tabel Rekap Data	117
Lampiran 5	Rekap <i>Gap</i>	132
Lampiran 6	Tabel Tingkat Kesesuaian	133
Lampiran 7	Tabel Hasil IPA	134
Lampiran 8	Tabel Karakteristik Responden	135
Lampiran 9	Tabel Saran Perbaikan	136
Lampiran 10	Tabel Hasil Kuesioner	137