

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Restoran	8
2.2 Kualitas Kinerja Pelayanan	11
2.3 Pengukuran Kualitas Kinerja Pelayanan	13

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Tempat Penelitian.....	18
3.2 Data yang Diperlukan	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Tahapan Penelitian.....	22
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 30
4.1 Profil Restoran	30
4.2 Karakteristik Responden	32
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.4 Deskripsi Kualitas Pelayanan	44
4.5 Analisis <i>Gap</i> dan Tingkat Kesesuaian Responden	45
1. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	45
2. Tingkat Kesesuaian Responden	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	