

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>          | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>      | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>        | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>               | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>      | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....             | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....            | 4           |
| C. Batasan .....                    | 5           |
| D. Tujuan .....                     | 5           |
| E. Manfaat .....                    | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b> | <b>7</b>    |
| A. Konsep Pemasaran .....           | 7           |
| B. Konsep Kualitas .....            | 8           |

|   |           |
|---|-----------|
| C. Kualitas Pelayanan .....                               | 9         |
| D. Kepuasan Pelanggan .....                               | 11        |
| E. Kuesioner, Teknik Sampling, dan Skala Pengukuran ..... | 13        |
| E.1. Kuesioner .....                                      | 13        |
| E.2. Teknik Pengambilan Sampel .....                      | 14        |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                   | 17        |
| F.1. Validitas .....                                      | 17        |
| F.2. Reliabilitas .....                                   | 18        |
| G. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) .....       | 20        |
| H. Importance Performance Analysis (IPA) .....            | 21        |
| I. Penelitian Sebelumnya .....                            | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                    | <b>26</b> |
| A. Objek Penelitian .....                                 | 26        |
| B. Alat dan Bahan .....                                   | 26        |
| C. Pengumpulan Data .....                                 | 27        |
| C.1. Data Primer .....                                    | 27        |
| C.2. Tahap Persiapan .....                                | 27        |
| D. Tahap Penelitian .....                                 | 28        |
| D.1. Tahap Persiapan .....                                | 28        |
| D.1.1. Penelitian Pendahuluan .....                       | 28        |

|  |           |
|--|-----------|
| D.1.2. Identifikasi Masalah & Penetapan Tujuan .....         | 28        |
| D.1.3. Studi Pustaka.....                                    | 29        |
| D.1.4. Penentuan Sampel.....                                 | 29        |
| D.1.5. Penyusunan Kuesioner Berdasarkan 7P.....              | 31        |
| D.1.6. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....                 | 32        |
| D.1.7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                  | 33        |
| D.2. Tahap Pelaksanaan.....                                  | 34        |
| D.2.1. Penyebaran Kuesioner Validitas dan Reliabilitas ..... | 34        |
| D.2.2. Pengumpulan Data Kuesioner.....                       | 35        |
| D.2.3. Perhitungan Customer Satisfaction Index.....          | 35        |
| D.2.4. Perhitungan Importance Performance Analysis.....      | 37        |
| D.3. Tahap Penyeselaian.....                                 | 41        |
| E. Diagram Alir Penelitian .....                             | 42        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                      | <b>43</b> |
| A. Profil Sendang Ayu Resto.....                             | 43        |
| B. Uji Kualitas Data.....                                    | 45        |
| B.1. Uji Validitas .....                                     | 45        |
| B.2. Uji Realiabilitas.....                                  | 48        |
| C. Analisis Deskriptif Responden.....                        | 49        |
| D. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....                | 52        |

|  |           |
|--|-----------|
| E. Analisis Customer Satisfaction Index .....  | 62        |
| F. Importance Performance Analysis (IPA) ..... | 68        |
| G. Usulan Perbaikan .....                      | 76        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>        | <b>78</b> |
| A. Kesimpulan .....                            | 79        |
| B. Saran.....                                  | 80        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                    | <b>81</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                           | <b>83</b> |