

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Restoran	8
B. Sistem Pelayanan	10
C. Konsep Kualitas	11
D. Kepuasan Pelanggan	12
E. Konsep <i>SERVQUAL</i>	16
F. <i>Importance Performance Analysis</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel penelitian.....	23

C. Waktu Penelitian	25
D. Pengumpulan Data	25
E. Tahapan Penelitian	27
F. Diagram Alir Penelitian	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Restoran	40
1.Hakone Resto	40
2.Zango Express.....	42
B. Karakteristik Identitas Responden	43
1.Hakone Resto	43
2.Zango Express	49
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
D. Deskripsi Kualitas Layanan	58
E. Analisis Kesenjangan (Gap) dan Tingkat Kesesuaian	
Responden	61
1.Analisis Kesenjangan (Gap)	61
a. Hakone Resto	63
b. Zango Express	71
2.Tingkat Kesesuaian Responden	77
F. Importance Perfomance Analysis	80
1. Hakone Resto	80
a. <i>Tangibles</i>	80
b. <i>Reliability</i>	83
c. <i>Responsiveness</i>	85
d. <i>Assurance</i>	88
e. <i>Empathy</i>	91
2. Zango express.....	94
a. <i>Tangibles</i>	94
b. <i>Reliability</i>	99
c. <i>Responsiveness</i>	101
d. <i>Assurance</i>	103

	e. <i>Empathy</i>	105
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
	A. Kesimpulan	107
	B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		