

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR 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
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Perilaku Konsumen	7
2.2 Perilaku Konsumen dan Segmentasi Pasar	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Rumah Makan	16
2.5 Kualitas Pelayanan	16
2.6 Bauran Pemasaran	19
2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	21
2.8 Uji Komparatif	22
2.9 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28

3.2	Objek Penelitian	28
3.3	Pelaksanaan Penelitian	28
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.5	Metode Pengumpulan Data	30
2.6	Diagram Alir Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Profil Waroeng Spesial Sambal.....	35
4.2	Profil Responden	37
4.2.1	Penggolongan Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.2	Penggolongan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.2.3	Penggolongan Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Waroeng Spesial Sambal cabang Palagan	38
4.2.4	Penggolongan Responden Berdasarkan Kunjungan ke Cabang Lain	39
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	40
4.4	Analisis Gap	46
4.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		71