

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan Penelitian	6
Manfaat Penelitian	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
Pandemi Covid-19	7
Kualitas pelayanan	8
Kepuasan konsumen	10
Metode pengukuran kepuasan pelanggan	11
Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	14
Loyalitas konsumen	16
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	18
Landasan Teori	18
Model Penelitian	21
Hipotesis	21
MATERI DAN METODE	22
Materi	22
Metode	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
Gold Food	34
Sejarah berdirinya Gold Food	34
Lokasi Gold Food	35
Produk Gold Food	36
Karakteristik Responden	37

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Daging Gold Food	50
Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen	55
KESIMPULAN DAN SARAN	59
Kesimpulan	59
Saran	59
RINGKASAN	60
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69