

DAFTAR PUSTAKA

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.1. Identifikasi masalah.....	6
1.2. Batasan penelitian	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Produk.....	9
2.1.2. Kualitas Makanan.....	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	14
2.2. Kerangka Berpikir	16
BAB III.....	17
METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Metodologi dan Unit Analysis.....	17

3.2.	Variabel dan Skala Pengukuran.....	18
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	20
3.3.1.	Data Primer& Data Sekunder	20
3.4.	Teknik Penarikan Sampling	21
3.4.1.	Sampling	21
3.4.2.	Populasi.....	21
3.4.3.	Teknik Peninjauan Jumlah Sampel.....	23
3.5.	Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV	29
ANALISA DAN PEMBAHASAN	29
4.1.	Gambaran Umum Lokasi dan Objek Penelitian	29
4.1.1.	Sejarah Singkat Penelitian	29
4.1.2.	Stuktur Organisasi	30
4.2.	Hasil dan Pembahasan.....	31
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	31
BAB V	41
KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1.	Kesimpulan	41
5.2.	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45