

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
KATA PENGANTAR	4
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
ABSTRAK	6
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	9
BAB	
1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Batasan Masalah	12
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penelitian	13
2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Restoran	14
2.1.1 Definisi Restoran	14
2.1.2 Jenis Restoran	15
2.2 Pramusaji	18
2.2.1 Definisi Pramusaji	18
2.2.2 Kriteria Pramusaji	18
2.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	19
2.3 Pelanggan	19
2.3.1 Definisi Pelanggan	19
2.3.2 Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Kerangka Berpikir	21

3	METODELOGI PENELITIAN	22
3.1	Metode Penelitian	22
3.2	Variabel Penelitian	22
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5	Metode Analisis Data	25
3.6	Uji Kredibilitas Data	25
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	25
4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
4.2	Profil Responden	29
4.3	Kuesioner Sub Variabel Peranan Pramusaji	32
4.4	Kuesioner Sub Variabel Kepuasan Pelanggan	38
5	PENUTUP	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
	DAFTAR PUSTAKA	43
	LAMPIRAN	45