

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Perumusan Masalah	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Restoran	5
2.1.2 Kualitas	7

2.1.3 Kepuasan Konsumen	9
2.1.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	10
2.2 Rerangka Berpikir	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Metodologi dan Unit Analisis	13
3.2 Variabel dan Pengukuran	14
3.3 Teknik Pengumpulan Data	16
3.3.1 Data Primer dan Data Sekunder	16
3.4 Teknik Penarikan Sampling	17
3.4.1 Populasi	17
3.4.2 Teknik Sampling	18
3.5 Teknik Analisis Data	19
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	21
4.2 Karakteristik Responden	22
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	22
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	23
4.2.4 Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	24
4.3 Hasil dan Pembahasan	25
4.3.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	25
4.3.2 Empati (<i>Empathy</i>)	27

4.3.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	28
4.3.4 Keandalan (<i>Reliability</i>)	29
4.3.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	30
4.3.6 Kinerja dan Harapan	31
4.3.7 Komentar	32
4.3.8 Rata-rata Data Responden	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42