

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
E. Kerangka Konsep.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kualitas Pelayanan.....	7
B. Kualitas Menu	9
C. Kepuasan Konsumen	12
D. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen IPA dan CSI	13
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
1. Tempat Penelitian.....	18
2. Waktu Penelitian.....	18
C. Metode Sampling	18
1. Populasi	18
2. Sample	18
4. Teknik Sampling.....	18
5. Besar Sampel.....	19
D. Variabel Penelitian	19
1. Variabel Bebas	19
2. Variabel Terikat	19
E. Definisi Operasional Variabel	19
F. Instrumen Penelitian.....	20
G. Pengumpulan Data.....	21
H. Teknik Pengolahan, Analisis, dan Penyajian Data.....	21
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	21

2. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	22
3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Restoran.....	29
B. Uji Kualitas Instrumen	29
C. Penilaian IPA dan CSI Restoran Katsugi Bento.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Kesimpulan	46
A. Saran	46
DATAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	53