

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	3
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Jasa.....	7
B. Karakteristik Jasa.....	8
C. Pengertian Kualitas.....	10
D. Pengertian Kualitas Jasa	12

E.	Dimensi Kualitas Jasa.....	17
F.	Kepuasan Konsumen.....	19
G.	Kriteria Restoran yang Baik.....	18
H.	Kerangka Pikir.....	23
I.	Hipotesa.....	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
A.	Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B.	Jenis dan Sumber data.....	25
C.	Populasi dan Sampel	26
D.	Metode Pengumpulan Data	27
E.	Metode Analisis Data.....	27
F.	Definisi Operasional Variabel.....	33
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	37
A.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
B.	Struktur Organisasi Restoran D’Cost.....	39
C.	Karakteristik Responden	43
BAB V	HASIL DAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
B.	Tanggapan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.	50
C.	Analisis Regresi Berganda.....	66

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
 DAFTAR PUSTAKA.....	 74
 DAFTAR LAMPIRAN	 75