

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Penelitian Terdahulu	8
BAB II KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori	10
1. Defenisi Keputusan	10
2. Defenisi Kantin	11
3. Kualitas Menu	11

3.1 Defenisi Kualitas	11
3.2 Defenisi Menu	12
3.3 Kerangka Menu dan Jenis Hidangan	13
3.3.1 Makanan Pokok.....	13
3.3.2 Lauk Hwani.....	13
3.3.3 Lauk Nabati.....	14
3.3.4 Hidangan Sayur.....	14
3.3.5 Buah	14
3.3.6 Makanan Pelengkap	14
3.4 Karakteristik Kualitas Menu	15
3.4.1 Warna	15
3.4.2 Penampilan	15
3.4.3 Lauk Nabati.....	15
3.4.4 Porsi	15
3.4.5 Tekstur	15
3.4.6 Tingkat Kematangan	16
3.4.7 Rasa.....	17
3.4.8 Bentuk	17
3.4.9 Temperatur	17
4. Kualitas Pelayanan	18
4.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik/yang terwujud)	18
4.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	18
4.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	19
4.4 Assurance (Jaminan)	19
4.5 Empathy (Empati)	19
5. Harga	19
6. Lokasi.....	21
B. Kerangka Pemikiran	22
C. Kerangka Konsep	23
D. Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Tempat dan Waktu Penelitian	24
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Pengumpulan Data	25
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Defenisi Operasional	27
G. Alat dan Prosedur Penelitian	29
H. Pengolahan dan Analisa Data.....	30
I. Metode Analisa Data	31
J. Analisa Data	34
1. Analisis Univariat	34
2. Analisis Bivariat	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
A. Gambaran Umum	36
1. Gambaran Umum Kampus Universitas Esa Unggul.....	36
2. Gambaran Umum Kantin Universitas Esa Unggul	35
B. Analisis Univariat.....	37
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	37
2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur	38
3. Karakteristik Responden berdasarkan Status	38
4. Kualitas Menu di Kantin Universitas Esa Unggul	39
5. Kualitas Pelayanan di Kantin Universitas Esa Unggul	40
6. Keputusan Pemilihan Tempat Makan Siang di Kantin Universitas Esa Unggul	42
C. Analisis Bivariat	41
1. Hubungan Kualitas Menu dengan Keputusan Pemilihan Tempat Makan Siang di Kanti Universitas Esa Unggul.....	42
2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Makan Siang di Kanti Universitas Esa Unggul.....	43

BAB V PEMBAHASAN	45
A. Karakteristik Umum Responden	45
1. Jenis Kelamin	45
2. Umur	45
3. Status Responden.....	46
B. Kualitas Menu di Kantin Universitas Esa Unggul	46
C. Kualitas Pelayanan di Kantin Universitas Esa Unggul	49
D. Keputusan Pemilihan Tempat Makan Siang di Kantin Universitas Esa Unggul.....	52
E. Hubungan Kualitas Menu dengan Keputusan Pemilihan Tempat Makan Siang di Kantin Universitas Esa Unggul.....	53
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Makan Siang di Kantin Universitas Esa Unggul	54
G. Keterbatasan Penelitian	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	