

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Penyelenggaraan Makanan.....	6
2.1.2 Kantin	16
2.1.3 Konsumen.....	17
2.1.4 Pangan	18
2.1.5 Keamanan Pangan	18
2.1.6 Kualitas Makanan.....	21
2.1.7 Kualitas Pelayanan	26
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	27
2.2 Kerangka Berpikir.....	28
2.3 Kerangka Konsep.....	31
2.4 Keaslian Penelitian.....	32
2.5 Hipotesis	33

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.2	Jenis dan Rancangan Penelitian	35
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Instrumen Penelitian	37
3.6	Definisi Operasional	37
3.7	Alat dan Prosedur Penelitian.....	39
3.8	Pengolahan dan Analisa Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Kantin Universitas Esa Unggul	43
4.2	Karakteristik Umum Sampel.....	43
4.3	Aspek Pengetahuan Mengenai Kantin	46
4.4	Keamanan Pangan	50
4.5	Kualitas Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul.....	51
4.6	Kualitas Pelayanan di Kantin Universitas Esa Unggul	51
4.7	Tingkat kepuasan di Kantin Universitas Esa Unggul.....	52
4.8	Hubungan Kualitas Makanan dengan Tingkat Kepuasan	53
4.9	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan.....	54
BAB V	PEMBAHASAN	
5.1	Analisis Univariat.....	55
5.2	Analisis Bivariat	69
5.3	Keterbatasan Penelitian	72
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	73
6.2	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN.....	78