

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto.....	vii
Abstraksi.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2 Definisi Konsep Pemasaran.....	15
2.2.3 Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.4 Jasa.....	17
2.2.5 Kualitas.....	19
2.2.6 Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.7 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan.....	26
2.3 Kerangka Teoritis.....	28
2.4 Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.5 Instrumen atau Alat Pengumpul Data.....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN

4.1 Uji Data Penelitian.....	48
------------------------------	----

4.1.1	Uji Validitas.....	48
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.2	Analisis Data.....	51
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden.....	51
4.2.2	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	56
4.2.3	Diagram Kartesius.....	69
BAB V KESIMPULAN dan SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN I		
LAMPIRAN II		
LAMPIRAN III		
LAMPIRAN IV		



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.5.1	Hasil Uji Instrumen Validitas Tingkat Kepentingan.....38
3.5.2	Hasil Uji Instrumen Validitas Tingkat Kinerja.....39
3.5.3	Hasil Uji Instrumen Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....42
3.5.4	Hasil Uji Instrumen Reliabilitas Tingkat Kinerja.....42
4.2.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....51
4.2.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....52
4.2.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....54
4.2.4	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....55
4.2.5	Tabel Hasil Pengujian Tingkat Kinerja, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kesesuaian Terhadap Atribut Bukti Fisik Rumah Makan Kangen Desa.....56
4.2.6	Tabel Hasil Pengujian Tingkat Kinerja, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kesesuaian Terhadap Atribut Keandalan Rumah Makan Kangen Desa.....59
4.2.7	Tabel Hasil Pengujian Tingkat Kinerja, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kesesuaian Terhadap Atribut Jaminan Rumah Makan Kangen Desa.....61
4.2.8	Tabel Hasil Pengujian Tingkat Kinerja, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kesesuaian Terhadap Atribut Daya Tanggap Rumah Makan Kangen Desa.....64
4.2.9	Tabel Hasil Pengujian Tingkat Kinerja, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kesesuaian Terhadap Atribut Empati Rumah Makan Kangen Desa.....66

4.2.10 Tabel Hasil Pengujian Tingkat Kinerja, Tingkat Harapan,
dan Tingkat Kesesuaian Terhadap Seluruh Dimensi
Kualitas Pelayanan Rumah Makan Kangen Desa.....68



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.2.11 Gambar Diagram Kartesius Hasil Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari Atribut Rumah Makan Kangen Desa.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuisisioner
- Lampiran II : 1. Data Skor Harapan dan Kinerja Responden
2. Data Kuisisioner Karakteristik Responden
- Lampiran III : 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Harapan
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja
- Lampiran IV : 1. Jumlah Frekuensi Karakteristik Responden
2. Jumlah dan Rata-Rata Faktor-Faktor Kinerja
3. Jumlah dan Rata-Rata Faktor-Faktor Harapan

