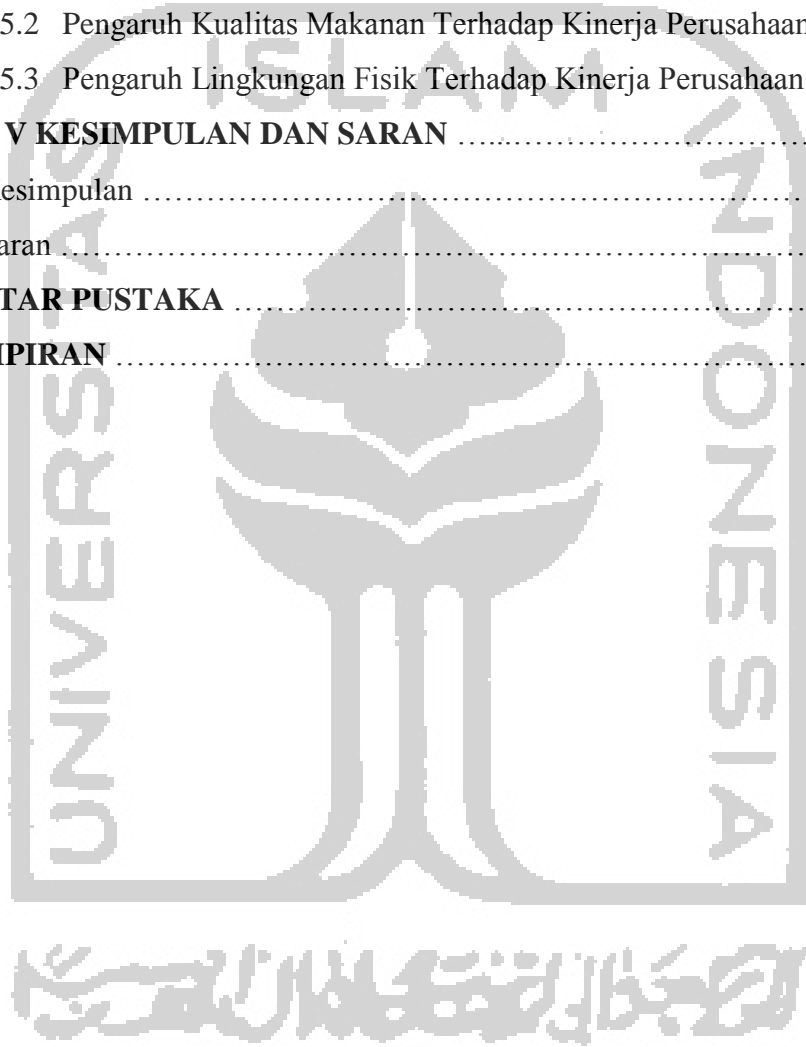


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Kontribusi Ilmu	5
1.4.2 Kontribusi Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Kualitas	9
2.2.2 Kualitas Layanan	11
2.2.3 Kualitas Makanan	14
2.2.4 Lingkungan Fisik	19
2.2.5 Kinerja Perusahaan	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Variabel dan Definisi Operasional Varabel	26

3.2.1	Variabel Penelitian	26
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	27
3.3	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi	30
3.4.2	Sampel	31
3.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	32
3.5.1	Uji Validitas	32
3.5.2	Uji Reliabilitas Data	32
3.6	Metode Analisis Data	33
3.6.1	Analisis Deskriptif	33
3.6.2	Analisis Statistik	34
	BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Deskripsi Konsumen	41
4.1.1	Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2	Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Umur.....	41
4.1.3	Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.1.4	Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	43
4.2	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	43
4.2.1	Uji Validitas	43
4.2.2	Uji Reabilitas	45
4.3	Analisis Penilaian Variabel Penilaian	46
4.3.1	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	46
4.3.2	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Makanan	47
4.3.3	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Lingkungan Fisik	48
4.3.4	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Perusahaan	49
4.4	Analisis Statistika	50

4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.4.2 Uji Hipotesis	52
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	56
4.5 Pembahasan	58
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Perusahaan	58
4.5.2 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kinerja Perusahaan	59
4.5.3 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kinerja Perusahaan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	69
Lampiran 2	73
Lampiran 3	76
Lampiran 4	80
Lampiran 5	81
Lampiran 6	87

