

Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Abstraksi	viii
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar	xx
Daftar Lampiran	xxi
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
 BAB 2 LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Manajemen Operasi	8
2.2.2 Restoran	9
2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15

2.2.5 SERVPERF	17
2.2.6 SERVQUAL.....	18
2.2.7 GAP dan Langkah Mengurangi GAP Kualitas Pelayanan	19

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Variabel Penelitian	22
3.3 Definisi Operasional Dimensi Kualitas Pelayanan	22
3.4 Alat Pengumpulan Data	24
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Data	24
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Populasi dan Sampel	25
3.6.1 Populasi	25
3.6.2 Sampel	25
3.7 Metode Analisis Data.....	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.8 Alat Analisis Data	28
3.8.1 Importance Performace Analysis (IPA)	28

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian	32
4.2 Uji Validitas	33

4.3 Uji Reliabilitas	35
4.4 Gambaran Umum Responden	36
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
4.5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	38
4.5.1 Analisis Kinerja	39
4.5.2 Analisis Kepentingan	46
4.6 Importance Performance Analysis (IPA)	53
4.7 Pembahasan	57
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Uji Validitas Kinerja.....	33
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepentingan	34
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan	36

Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.6 Data Dimensi Bukti Fisik	39
Tabel 4.7 Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan	40
Tabel 4.8 Data Dimensi Kehandalan	40
Tabel 4.9 Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan	41
Tabel 4.10 Data Dimensi Daya Tanggap	42
Tabel 4.11 Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan	43
Tabel 4.12 Data Dimensi Jaminan	44
Tabel 4.13 Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan	44
Tabel 4.14 Data Dimensi Empati	45
Tabel 4.15 Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan	46
Tabel 4.16 Data Dimensi Bukti Fisik (Kepentingan)	47
Tabel 4.17 Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan (Kepentingan)	47
Tabel 4.18 Data Dimensi Kehandalan (Kepentingan)	48
Tabel 4.19 Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan (Kepentingan)	48
Tabel 4.20 Data Dimensi Daya Tanggap (Kepentingan)	49
Tabel 4.21 Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan (Kepentingan)	50
Tabel 4.22 Data Dimensi Jaminan (Kepentingan)	50
Tabel 4.23 Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan (Kepentingan)	51
Tabel 4.24 Data Dimensi Empati (Kepentingan)	52
Tabel 4.25 Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan (Kepentingan).....	52



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 : Deskripsi Data Responden	74
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden (Kinerja)	76

Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden (Kepentingan)	101
Lampiran 5 : Uji Validitas (Kinerja)	126
Lampiran 6 : Uji Validitas (Kepentingan)	129
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas (Kinerja)	132
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas (Kepentingan)	135

