

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi	4
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis	25

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	26
3.2 Variabel Penelitian	31
3.3 Definisi Operasional Variabel	32
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpul Data	38
3.7 Teknik Analisis	45

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif	51
4.2 Analisis Kuantitatif	55

BAB V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	111

DAFTAR PUSTAKA	114
----------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	25
3.1 Diagram Kartesius	49
4.1 Diagram Kartesius Hasil Rata – rata Kepentingan Konsumen dan Kinerja Driver Pemuas Jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta	98
4.2 Diagram Kartesius Hasil Rata - rata Kepentingan Konsumen dan Kinerja Atribut Pemuas Jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta	101



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian I Tentang Tingkat Kinerja Variabel Produk	39
3.2 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian I Tentang Tingkat Kinerja Variabel Harga	39
3.3 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian I Tentang Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan	40
3.4 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian I Tentang Tingkat Kinerja Variabel Faktor Emosi	40
3.5 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian I Tentang Tingkat Kinerja Variabel Kemudahan	41
3.6 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian II Tentang Tingkat Kepentingan Variabel Produk	41
3.7 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian II Tentang Tingkat Kepentingan Variabel Harga	41
3.8 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian II Tentang Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan	42
3.9 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian II Tentang Tingkat Kepentingan Variabel Faktor Emosi	42
3.10 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian II Tentang Tingkat Kepentingan Variabel Kemudahan	43
3.11 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Bagian I Tentang Tingkat Kinerja	44
3.12 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Bagian II Tentang Tingkat Kepentingan	45
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	52

4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
4.4	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
4.5	Rasa Masakan Yang Lezat	55
4.6	Ciri Khas Masakan Yang Dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta	57
4.7	Harga Masakan Sesuai Dengan Rasanya	58
4.8	Potongan Harga Untuk Pembelian Per Paket	60
4.9	Interior Rumah Makan Yang Menarik	61
4.10	Kebersihan, Kerapian, Dan Kenyamanan Ruangan	63
4.11	Kerapian Dan Kesopanan Penampilan karyawan	64
4.12	Menu Yang Bervariasi	65
4.13	Tersedianya Toilet Yang Bersih	67
4.14	Lokasi Parkir Yang Memadai	68
4.15	Karyawan Mengantarkan Pesanan Dengan Cepat Dan Konsisten	70
4.16	Karyawan Membenahi Dan Membersihkan Meja Setiap Kali Akan Digunakan Oleh Konsumen	71
4.17	Karyawan Bersedia Memberikan Informasi Akurat Yang Dibutuhkan Oleh Konsumen	73
4.18	Karyawan Memberikan Daftar Menu	74
4.19	Karyawan Mengganti Atau Menambah Peralatan Servis Yang Tampak Kotor/Sudah Habis Seperti Tisu Dan Tusuk Gigi	76
4.20	Karyawan Bersedia Membantu Konsumen Apabila Ada Pesanan Tambahan	77
4.21	Karyawan Yang Terampil Dan Terlatih	79
4.22	Karyawan Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Konsumen	80
4.23	Pihak Rumah Makan Bersedia Mendengarkan& Mengatasi Keluhan Konsumen	82

4.24	Karyawan Menyambut Kedatangan Konsumen Dengan Sikap Menyenangkan	83
4.25	Karyawan Mempersilakan Pelanggan Untuk Memilih Tempat Atau Memilih Tempat Duduk Yang Sesuai Dengan Jumlah Konsumen	85
4.26	Penyajian Hidangan yang Menarik	86
4.27	Timbulnya Kebanggaan Karena Memilih Rumah Makan Ini Sebagai Tempat Bersantap	88
4.28	Lokasi Rumah Makan Yang Mudah Dijangkau	90
4.29	Pembayaran Dapat Melalui Credit Card/Debit	91
4.30	Hasil Perhitungan Rata – rata Kinerja, Rata – rata Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Pada Berbagai Driver dan Atribut Pemuas Jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta	92

