

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENELITIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Induktif .....	11
2.2 Kajian Deduktif .....	11
2.2.1. Pengertian Catering .....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.4 Kepuasan Konsumen.....	17
2.5 Komponen Kepuasan Konsumen .....	19
2.6 Ciri-Ciri Konsumen Puas .....	20
2.7 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen .....	20

2.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	21
2.9 Teknik Pengumpulan Data .....	22
2.10 Teknik Pengujian Instrumen .....	23
2.11 Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Objek Penelitian .....	33
3.2. Identifikasi Masalah .....	33
3.3. Kerangka Penelitian .....	34
3.4. Pengumpulan Data .....	37
3.5. Pengolahan Data.....	38
3.6. Analisis Hasil .....	41
<b>BAB IVPENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>42</b>
4.1. Pengumpulan Data .....	42
4.1.1. Profil Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.....	42
4.2. Pengolahan Data.....	44
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	44
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.2.2.1. Uji Validitas .....	48
4.2.2.2. Uji Reliabilitas .....	49
4.2.3. <i>Importance Performance analysis (IPA)</i> .....	50
4.2.3.1. Tingkat Kesesuaian .....	50
4.2.3.2. Diagram Kartesius .....	53
4.3. Prioritas Perbaikan berdasarkan perhitungan <i>PGCV</i> .....	54
<b>BAB VPEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
5.1. Analisis Data Hasil Kuesioner .....	58
5.1.1. Pengujian Validitas.....	58
5.1.2. Pengujian Reliabilitas .....	58
5.1.3. Importance Performance Analysis (IPA) .....	59
5.1.3.1. Kuadran I .....	59
5.1.3.2. Kuadran II .....	61
5.1.3.3. Kuadran III .....	62
5.1.3.4. Kuadran IV .....	63
5.1.4. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan <i>PGCV</i> .....	64

<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	66
6.1 Kesimpulan .....	66
6.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	68
<b>LAMPIRAN</b> .....	70

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Catering Diet .....	3
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	49
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian .....	50
Tabel 4.9 Tabel <i>Hold and Action</i> .....	52
Tabel 4.10 Atribut-atribut Pada Kuadran I Berdasarkan Perhitungan IPA.....	54
Tabel 4.11 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV .....	54
Tabel 4.12 Atribut-atribut Berdasarkan Perhitungan PGCV .....	57
Tabel 5.1 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadran I .....	60
Tabel 5.2 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadran II.....	61
Tabel 5.3 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadran III.....	63
Tabel 5.4 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadran IV .....	64
Tabel 5.5. Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV .....	65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Gambar Skema Diagram Kartesius .....	29
Gambar 3.1 Gambar Diagram Alir Kerangka Pikir.....	34
Gambar 4.1 Gambar Diagram Kartesius .....	53
Gambar 5.1 Gambar Diagram Kartesius .....	59