

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kerangka Pikir Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penyelenggaraan Makanan Institusi .....	7
1. Identifikasi Penyelenggaraan Makanan Institusi.....	7
2. Ciri-Ciri Penyelenggaraan Makanan Institusi.....	8
3. Klasifikasi Penyelenggaraan Makanan Institusi.....	8
B. Penyelenggaran Makanan Komersial .....	9
C. Rumah Makan/Restoran.....	10
1. Pengertian.....	10
2. Tujuan.....	10
3. Ciri-Ciri.....	11
4. Keputusan Pembelian .....	11
D. Tingkat Kepentingan/Harapan .....	12
E. Tingkat Kinerja.....	13
F. Kepuasan Konsumen.....	13
1. Identifikasi Kepuasan Konsumen .....	13
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	15
3. Cara Menilai Kepuasan Konsumen .....	23

G. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	25
H. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Desain Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
1. Tempat Penelitian .....	30
2. Waktu penelitian.....	30
C. Metode Sampling.....	30
1. Populasi .....	30
2. Sampel.....	30
3. Teknik Sampling.....	30
4. Besar Sampel .....	31
D. Variabel Penelitian.....	31
1. Variabel Bebas.....	31
2. Variabel Terikat.....	31
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Instrumen Penelitian .....	33
G. Pengumpulan Data.....	33
H. Teknik Pengolahan, Analisis, dan Penyajian Data.....	34
1. Data Karakteristik Konsumen .....	34
2. Data Tingkat Kepentingan/Harapan .....	34
3. Data Tingkat Kinerja.....	34
4. Data Kepuasan Konsumen .....	34

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
B. Karakteristik Konsumen .....	41
1. Karakteristik Konsumen berdasarkan Usia .....	41
2. Karakteristik Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
3. Karakteristik Konsumen berdasarkan Pekerjaan .....	43
4. Karakteristik Konsumen berdasarkan Total Pengeluaran Biaya /Bulan .....	44

C. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	45
1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Restoran <i>Tomoo Steak x Grill Malang</i> .....	45
2. Penilaian Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan dan Produk Restoran Tomoo Steak x Grill Malang .....	48

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	72
-----------------------	----