

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                               | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                         | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                          | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....                | v    |
| KATA PENGANTAR .....                             | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                 | vii  |
| DAFTAR TABEL .....                               | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                            | ixi  |
| ABSTRAK.....                                     | xii  |
| ABSTRACT .....                                   | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                           | 1    |
| A. Latar Belakang.....                           | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                         | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                       | 5    |
| 1. Tujuan Umum .....                             | 5    |
| 2. Tujuan Khusus.....                            | 5    |
| D. Kerangka Konsep .....                         | 6    |
| E. Manfaat Penelitian .....                      | 6    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                     | 7    |
| A. Pesantren .....                               | 7    |
| B. Penyelenggara Makanan Institusi .....         | 8    |
| 1. Penyusunan Standar Makanan .....              | 9    |
| 2. Perencanaan Biaya.....                        | 9    |
| 3. Perencanaan Menu.....                         | 9    |
| 4. Perhitungan Kebutuhan Makanan.....            | 10   |
| 5. Pembelian Bahan Makanan .....                 | 10   |
| 6. Penerimaan Bahan Makanan.....                 | 11   |
| 7. Penyimpanan Bahan Makanan .....               | 11   |
| 8. Persiapan Bahan Makanan.....                  | 11   |
| 9. Pengolahan Bahan Makanan.....                 | 12   |
| 10. Distribusi Makanan .....                     | 12   |
| C. Penyelenggara Makanan Asrama.....             | 12   |
| D. Mutu .....                                    | 13   |
| 1. Pengertian Mutu .....                         | 13   |
| 2. Mutu Pelayanan Makanan .....                  | 14   |
| 3. Dimensi Mutu.....                             | 17   |
| E. Persepsi .....                                | 18   |
| F. Kepuasan .....                                | 19   |
| 1. Pengertian Kepuasan .....                     | 19   |
| 2. Kualitas Layanan .....                        | 19   |
| 3. Dimensi Kepuasan Santri.....                  | 20   |
| G. Pelayanan .....                               | 20   |
| H. Harapan.....                                  | 20   |
| 1. Pengertian Harapan.....                       | 20   |
| 2. Tingkat Harapan Santri .....                  | 20   |
| I. Importance Performance Analysis (IPA) .....   | 21   |
| J. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 23   |

|  |    |
|--|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....   | 24 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....   | 24 |
| 1. Jenis Penelitian.....   | 24 |
| 2. Rancangan Penelitian.....   | 24 |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian.....  | 24 |
| 1. Waktu Penelitian.....   | 24 |
| 2. Tempat Penelitian.....  | 24 |
| C. Populasi, Sampel dan Sampling.....  | 24 |
| 1. Populasi.....   | 24 |
| 2. Sampel.....   | 25 |
| 3. Sampling.....   | 26 |
| D. Variabel Penelitian.....  | 26 |
| E. Definisi Operasional Variabel.....  | 27 |
| F. Instrument Penelitian.....  | 28 |
| G. Metode Pengumpulan Data.....  | 28 |
| H. Pengolahan dan Analisis Data.....   | 30 |
| 1. Pengolahan Data.....  | 30 |
| 2. Analisis Data.....  | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....   | 35 |
| A. Gambaran Umum Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi.....   | 35 |
| 1. Sejarah Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi.....   | 35 |
| 2. Lokasi Pondok Pesantren.....  | 36 |
| 3. Visi dan Misi Pondo Pesantren.....  | 36 |
| 4. Gambaran Umum Penyelenggaraan Makanan.....  | 37 |
| 5. Siklus Menu Pondok Pesantren.....   | 38 |
| B. Analisis Univariat.....   | 38 |
| 1. Karakteristik Responden.....  | 39 |
| 2. Persepsi Mutu Pelayanan Makanan.....  | 40 |
| C. Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....   | 43 |
| 1. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut.....  | 43 |
| 2. Analisis Diagram Kartesius.....   | 46 |
| D. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....  | 50 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian.....  | 52 |
| 1. Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Makanan Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo.....                                | 52 |
| 2. Atribut Mutu Pelayanan yang Dianggap Penting oleh Santri Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi.....                        | 53 |
| 3. Usulan Prioritas Tindakan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Makanan di Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo..... | 54 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 57 |
| A. Kesimpulan.....   | 57 |
| B. Saran.....  | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA.....  | 59 |
| LAMPIRAN.....  | 61 |