

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Konsep.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penyelenggaraan Makanan Institusi.....	7
B. Katering atau Jasa Boga.....	9
C. Kepuasan Konsumen.....	11
D. Metode Penilaian Kepuasan Konsumen.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel.....	22
D. Variabel Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	24
G. Metode Pengumpulan Data.....	24
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Senjani Kitchen.....	29
B. Karakteristik Responden.....	30
C. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Metode Importance	

Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	32
BAB V PENUTUP .....	41
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	43
LAMPIRAN .....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Kriteria Tingkat Kepuasan .....	21
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel .....	23
Tabel 3. Skala Kriteria Tingkat Kepuasan .....	28
Tabel 4. Karakteristik Responden .....	30
Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut .....	32
Tabel 6. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Senjani Kitchen .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	6
Gambar 2. Diagram Kartesius (Supranto, 2011) .....	26
Gambar 3. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan dan Produk Senjani Kitchen .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Etik Penelitian .....	48
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian .....	49
Lampiran 3. Formulir Persetujuan Responden .....	50
Lampiran 4. Kuesioner Identitas Responden dan Kepuasan Konsumen .....	53
Lampiran 5. Olah Data Kuesioner Responden .....	56
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reabilitas .....	60
Lampiran 7. SOP Kegiatan Double Checking .....	65
Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan .....	66