

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Teori.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Definisi Penyelenggaraan Makanan Institusi	7
1. Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi	7
2. Klasifikasi Penyelenggaraan Makanan Institusi	13
B. Penyelenggaraan Makanan Sekolah.....	16
C. Kepuasan Konsumen.....	17
1. Pengertian Kepuasan	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Desain Penelitian	38
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
D. Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional Variabel	40
F. Instrumen Penelitian	45

G. Metode Pengumpulan Data	45
H. Pengolahan, Penyajian, dan Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum SMA Tunas Luhur Paiton	51
1. Sejarah dan Profil SMA Tunas Luhur Paiton.....	51
2. Penyelenggaraan Makanan SMA Tunas Luhur Paiton	53
B. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Penyelenggaraan Makanan	
.....	54
1. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa pada Penyelenggaraan Makanan	
berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	58
2. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa pada Penyelenggaraan Makanan	
berdasarkan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	60
3. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa pada Penyelenggaraan Makanan	
berdasarkan kedua metode yaitu <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	
dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	67
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 2. Atribut Pertanyaan dalam Kuisisioner.....	46
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Siswa pada Penyelenggaraan Makanan berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	58
Tabel 4. Strategi Perbaikan Atribut pada Kuadran I.....	61
Tabel 5. Strategi Perbaikan Atribut pada Kuadran II.....	63
Tabel 6. Strategi Perbaikan Atribut pada Kuadran III.....	65
Tabel 7. Strategi Perbaikan Atribut pada Kuadran IV	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pembagian Kuadran dalam metode IPA.....	49
Gambar 2. SMA Tunas Luhur Paiton Kabupaten Probolinggo	51
Gambar 3. Kegiatan Makan Siang Siswa SMA Tunas Luhur Paiton.....	53
Gambar 4. Diagram Kartesius Penilaian Siswa pada Penyelenggaraan Makanan di SMA Tunas Luhur Paiton	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan	73
Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	74
Lampiran 3. Formulir Persetujuan Responden.....	75
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian	76
Lampiran 5. Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan Siswa dan Tingkat Kinerja Penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton	81
Lampiran 6. Kegiatan Makan Siang di SMA Tunas Luhur	88
Lampiran 7. Menu makan siang pada Penyelenggaraan Makan di SMA Tunas Luhur	89
Lampiran 8. Kegiatan Sidang Seminar Hasil.....	90