

DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	4
2.1 Tinjauan Pustaka.....	4
2.1.1 Ayam Geprek.....	4
2.1.2 Kualitas Pelayanan	5
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	6
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	7
2.1.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	7
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran	9

BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Operasionalisasi Variabel	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	13
3.4 Teknik Penarikan Sampel	14
3.5 Rancangan Analisis Data	14
3.1.1 Uji Validitas.....	14
3.1.2 Uji Reliabilitas	15
3.1.3 <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
3.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	18
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Kondisi Umum Wilayah.....	22
4.1.1 Lokasi Daerah Penelitian	22
4.1.2 Keadaan Penduduk	23
4.1.3 Mata Pencaharian Pokok	23
4.1.4 Tingkat Pendidikan Penduduk	24
4.2 Karakteristik Responden	25
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	25
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah Ke Lokasi Penelitian	26
4.3 Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.3.1 Sejarah Warung Ayam Geprek Pak Isan	27
4.3.2 Visi dan Misi Warung Ayam Geprek Pak Isan.....	27
4.3.3 Menu Warung Ayam Geprek Pak Isan	28
4.4 Uji Validitas.....	28
4.5 Uji Reliabilitas	29
4.6 Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Pelayanan	29

4.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	31
4.8 <i>Customer Satisfaction Index</i>	37
4.9 Perbaikan Manajerial	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	47
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	63

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1.	Penelitian Terdahulu.....	8
2.	Rentang Skala Kepuasan Pelanggan.....	18
3.	Rentang Skala Kriteria Kinerja dan Kepentingan	21
4	Jenis Mata Pencaharian.....	23
5	Data Pendidikan Penduduk.....	24
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
8	Jarak Rumah ke Warung Ayam Geprek Pak Isan.....	26
9	Hasil Uji Validitas.....	28
10	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Warung Ayam Geprek Pak Isan.....	30
11	Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Warung Ayam Geprek Pak Isan.....	31
12	Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	37
13	Perbaikan Manajerial untuk Perusahaan.....	39

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1.	Kerangka Pemikiran.....	11
2.	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	19
3.	Hasil Uji Reliabilitas.....	29
4.	Diagram Kartesius Atribut Kinerja Pelayanan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
1.	Denah Lokasi Penelitian.....	47
2	Kuesioner Penelitian.....	48
3	Skor Tingkat Kepentingan.....	51
4	Skor Tingkat Kinerja.....	54
5	Identitas Responden.....	57
6	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	59
7	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	60
8	Dokumentasi Penelitian.....	61
9	Daftar Riwayat Hidup.....	63