

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	22
G. Kerangka Pemikiran.....	24
H. Hipotesis.....	25
I. Pembatasan Penelitian.....	25
J. Definisi Operasional dan pengukuran variabel.....	25
K. Metodologi Penelitian.....	29
1. Metode dasar penelitian.....	29
2. Metode pelaksanaan penelitian.....	29
3. Metode pengambilan responden.....	30
4. Macam dan sumber data.....	31
5. Metode pengumpulan data.....	32
6. Pengujian Instrument.....	33
L. Teknik analisis dan pengujian hipotesis.....	36
1. Analisis regresi linier berganda.....	36
2. <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> .....	38

### **BAB II KEADAAN UMUM RUMAH MAKAN CHIKENPEDIA**

A. Sejarah Rumah Makan Chikenpedia.....	43
B. Produk Rumah Makan Chikenpedia.....	44
C. Visi dan Misi Rumah Makan Chikenpedia.....	45
D. Struktur Organisasi.....	45

### **BAB III IDENTITAS RESPONDEN RUMAH MAKAN CHIKENPEDIA**

A. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
B. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	49
C. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
D. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51

E. Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	52
--	----

#### **BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN**

##### **HIPOTESIS**

A. Analisis Hasil Penelitian.....	53
B. Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Chikenpedia.....	58
C. Analisis Hasil Kepuasan Konsumen dengan IPA.....	63
D. Diagram Kartesius.....	72

<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
------------------------------	-----------

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**