

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Perilaku Konsumen	8
2. Kepuasan Konsumen	9
3. Kualitas Produk	16
4. Kualitas Pelayanan	17
5. Emosional	18
6. Harga	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	24
E. Pembatasan Penelitian	24
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Metode Penelitian	31
B. Metode Pengambilan Responden	32
C. Macam dan Sumber Data	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	35
F. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	39
BAB IV GAMBARAN UMUM THE KITCHEN OF RAMINTEN	46
A. Sejarah The Kitchen of Raminten	46
B. Visi dan Misi The Kitchen of Raminten	47
C. Struktur Organisasi The Kitchen of Raminten	47
D. Produk The Kitchen of Raminten	48
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
A. Identitas Konsumen	51
B. Hasil Analisis	55
C. Pembahasan	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	91

A. Kesimpulan	91
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	