

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Landasan Teori .....	6
1.5.1 Kepuasan Pelanggan .....	6
1.5.2 Kualitas Produk.....	19
1.5.3 Harga.....	20
1.5.4 Kualitas Pelayanan .....	21
1.6 Penelitian Terdahulu.....	23
1.7 Kerangka Pemikiran .....	26
1.8 Hipotesis .....	28
1.9 Batasan Penelitian .....	28
1.10 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
1.11 Metodologi Penelitian .....	34
1.11.1 Metode Penelitian .....	34
1.11.2 Metode Penentuan Lokasi.....	35

1.11.3	Metode Pengambilan Responden .....	35
1.11.4	Macam dan Sumber Data.....	36
1.11.5	Pengujian Instrumen Penelitian .....	38
1.11.5.1	Uji Validitas.....	38
1.11.5.2	Uji Reliabilitas.....	41
1.12	Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	42
1.12.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
1.12.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	45
1.12.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	49
<b>BAB II</b>	<b>KEADAAN UMUM RUMAH MAKAN MIE AYAM &amp; BAKSO</b>	
	<b>“IDOLAKU” .....</b>	<b>51</b>
2.1	Sejarah Perusahaan dan Perkembangan Rumah Makan Mie Ayam & Bakso “Idolaku” .....	51
2.2	Struktur Organisasi .....	53
<b>BAB III</b>	<b>IDENTITAS PELANGGAN RUMAH MAKAN “MIE AYAM &amp;</b>	
	<b>BAKSO IDOLAKU” .....</b>	<b>55</b>
3.1	Identitas Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
3.2	Identitas Pelanggan Berdasarkan Usia .....	56
3.3	Identitas Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	57
3.4	Identitas Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	57
3.5	Identitas Pelanggan Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	58
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....</b>	<b>60</b>
4.1	Analisis Kualitas Produk .....	60
4.2	Analisis Harga .....	62
4.3	Analisis Kualitas Pelayanan .....	65
4.4	Diagram Cartesius .....	69
4.5	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction Indexs</i> ).....	79
4.6	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	81
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>86</b>

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>91</b>
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>