

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR... ..	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4. Sistematika Penulisan.....	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Telaah Teori.....	16
2.1.1. Jasa.....	16
2.1.2. Persepsi	18
2.1.3. Kualitas Layanan	19
2.1.4. Konsep Kualitas Layanan.....	23
2.1.5. Kualitas Produk.....	24
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Perbedaan Penelitian dan Sumbangan Penelitian.....	30
2.4. Dimensionalisasi dan Definisi Operasional Variabel.....	32
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.6. Gambaran Umum Pemancingan Dan Resto JOWO DELES	35
BAB 3 METODE PENELITIAN	47
3.1. Disain Penelitian	47
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4. Populasi dan Sampel.....	48
3.5. Metode Pengambilan Data.....	49
3.6. Metode Analisis Data.....	50
3.7. Teknik Analisis.....	51
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.2. Analisis Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja.....	61

4.2.1. Hasil Kuesioner.....	62
4.2.2. Analisis Kuadran.....	87
4.2.2.1 Tingkat Harapan Konsumen.....	88
4.2.2.2 Tingkat Kinerja JOWO DELES.....	90
4.2.2.3 Importance-Performance Analysis.....	92
4.2.2.4 Diagram Kartesius.....	96
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
5.1.	
Kesimpulan.....	117
5.2. Implikasi Teoritis.....	122
5.3. Implikasi Manajerial.....	123
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN I.....	129
LAMPIRAN II.....	135
LAMPIRAN III.....	138