

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
 I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
 II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Konsep Pemasaran	6
2. Perilaku Konsumen	8
3. Kepuasan Pelanggan	9
4. Restoran.....	11
5. Penelitian Terdahulu	14
B. Kerangka Pemikiran	17
 III. METODE PENELITIAN	
A. Konsep Dasar dan Batasan Operasional	20
B. Prosedur Penelitian	21
C. Data	22
D. Metode Analisis Data	22
E. Penentuan Responden	27
F. Lokasi Penelitian dan Waktu Pengumpulan Data	28
 IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Wilayah	29
B. Kondisi, Topografi, Tanah dan Iklim	30
C. Gambaran Umum Restoran	30
 V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	33
1. Responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
2. Responden berdasarkan pendidikan.....	34
3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan	35

4. Responden berdasarkan usia.....	36
5. Responden berdasarkan status pernikahan	37
6. Responden berdasarkan jumlah anggota rumah tangga	38
7. Responden berdasarkan waktu perjalanan.....	38
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
C. Analisis Kinerja Dan Harapan.....	41
D. Analisis Tingkat Kesesuaian	43
E. <i>Importance Performance Analysis</i>	46
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58