DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... **Error! Bookmark not defined.**
SURAT KETERANGAN PENELITIAN..... iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING..... **Error! Bookmark not defined.**
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI..... iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN MOTTO..... vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK..... ix
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL..... xii
DAFTAR GAMBAR..... xiii
BAB IPENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar belakang masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 3
BAB IIKAJIAN PUSTAKA..... 5
2.1 Kajian Literatur Induktif..... 5
2.1.1 Layanan 5
2.1.2 Karakteristik Layanan..... 5
2.1.3 Kualitas Pelayanan..... 6
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan..... 7
2.1.5 Kesenjangan dalam Kualitas Pelayanan..... 8
2.1.6 Kepuasan Konsumen 10
2.1.7 Konsep Kepuasan Konsumen..... 11
2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... 11
2.1.9 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen..... 13
2.2 Kajian Literatur Deduktif 14
2.2.1 Penelitian Sebelumnya 14
2.2.2 Metode Servqual 15
2.2.3 Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) 17
2.2.4 *Freestanding Restaurant* 19
2.3 Restoran 20

2.3.1 Definisi restoran 20
2.3.2 Produk restoran 21
2.3.3 Konsep restoran 23
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN 28
3.1 Objek dan subjek Penelitian 28
3.2 Pengumpulan Data 28
3.2.1 Pengumpulan Data Responden 28
3.3 *Flowchart* Penelitian 30
3.4 Pengujian Data 32
3.4.1 Uji Validitas data 32
3.4.2 Uji Reabilitas data 33
BAB IVPENGOLAHAN DATA 30
4.1 Pengumpulan data 30
4.1.1 Jenis Kelamin 30
4.1.2 Usia 31
4.1.3 Data Persepsi 32
4.1.4 Data Harapan 33
4.2 Pengujian data 34
4.2.1 Uji Realibilitas 34
4.2.2 Uji Validitas 39
4.3 Metode *Service Quality* (Servqual) 52
4.4 Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) 59
4.4.1 Diagram Scater *Importance-PerformanceAnalysis* 59
4.4.2 Hasil Perhitungan PGCV 60
BAB VPEMBAHASAN 66
5.1 Validitas dan Realibilitas data 66
5.2 Metode Service Quality 66
5.1.1 Service Quality per dimensi 67
5.3 Metode *Potential Gain Customer Value (PGCV)* 68
5.3.1 Diagram scatter dari *Importance-PerformanceAnalysis* 68
5.3.2 Hasil Perhitungan PGCV 68
BAB VIKESIMPULAN DAN SARAN 70
6.1 Kesimpulan 70
6.2 Saran 71
DAFTAR PUSTAKA 72
LAMPIRAN 74

DAFTAR TABEL

Tabel 1Faktor – Faktor dan Variabel Produk Restoran 22
Tabel 2 Data Jenis Kelamin 30
Tabel 3 Data Usia 31
Tabel 4 Hasil Total dan *Average* Data Persepsi 32
Tabel 5 Hasil Total dan *Average* Data Harapan 33
Tabel 6 Hasil Uji Realibilitas data Persepsi 1 35
Tabel 7 Hasil Uji Realibilitas data Persepsi 2 35
Tabel 8 Hasil Uji Realibilitas data Persepsi 3 36
Tabel 9 Hasil Uji Realibilitas data Harapan 1 37
Tabel 10 Hasil Uji Realibilitas data Harapan 2 37
Tabel 11 Hasil Uji Realibilitas data Harapan 3 38
Tabel 12 Korelasi Data Persepsi 39
Tabel 13. Korelasi Data Harapan 45
Tabel 14. *Service quality* keseluruhan 52
Tabel 15. *Service quality* per dimensi 58
Tabel 16. Hasil perhitungan PGCV 62
Tabel 17. *Service Quality* per dimensi 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Konsepual Kualitas Jasa 10
Gambar 2. Konsep kepuasan konsumen 11
Gambar 3 *Flowchart* Penelitian 30
Gambar 4. Scater plot diagram prioritas Persepsi-Harapan 59