

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penyelenggaraan Makanan.....	7
B. Program Makan Bergizi Gratis	11
C. Kualitas Makanan.....	18
D. Kualitas Pelayanan	21
E. Harapan dan Kepuasan Konsumen	24
F. Kerangka Konsep	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
D. Cara Pengumpulan Data.....	44
E. Alat Pengumpulan Data	47
F. Variabel Penelitian	48
G. Definisi Operasional.....	49
H. Kerangka Operasional.....	57
I. Cara Pengolahan dan Analisis Data	58
h. Rencana Kegiatan.....	67
i. Etika Penelitian	70

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Hasil	71
B. Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	121