

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
E. Kerangka Konsep.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Penyelenggaraan Makanan.....	6
B. Kepuasan Pelanggan	9
C. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
D. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	14
E. Strategi Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix 7P</i>).....	17
BAB III METODE PELAKSANAAN	21
A. Jenis dan Rencana Penelitian	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian	21
C. Populasi, dan Sampel	21
D. Variabel Penelitian	23
E. Instrumen Penelitian.....	23
F. Metode Pengumpulan Data	24
G. Pengolahan	25

H. Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum	32
B. Karakteristik Konsumen	35
C. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen.....	38
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	60