

DAFTAR ISI

	Halaman
ABTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	8
1. Tujuan Penulisan.....	8
2. Manfaat Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	10
1. Pengertian Jasa	10
2. Karakteristik Jasa	10

3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
4. Kriteria Kualitas Pelayanan.....	15
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
7. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	21
8. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	23
9. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
B. Kerangka Berfikir.....	27
C. Metodologi Penulisan.....	29
1. Tempat dan Waktu	29
2. Metode Penelitian.....	29
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	38
B. Analisis Kasus	40
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Table I.1	Jumlah outlet makanan cepat saji di Kota Bekasi	4
Table II.1	Opeasionalisasi variabel	32
Table III.1	Uji validitas	41
Tabel III.2	Uji reliabilitas	42
Table III.3	Karakteristik jenis kelamin	43
Table III.4	Karakteristik usia	45
Tabel III.5	Karakteristik pekerjaan	46
Tabel III.6	Frekuensi jawaban responden	47
Tabel III.7	Uji Normalitas	54
Tabel III.8	Uji Linearitas	55
Tabel III.9	Model Summary	56
Tabel III.10	Anova	57
Tabel III.11	Coefficients	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Kerangka berpikir.....	28
Gambar III.1 : Karakteristik jenis kelamin.....	44
Gambar III.2 : Karakteristik usia	45
Gambar III.3 : Karakteristik pekerjaan	46