

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kajian Teoritis.....	6
B. Kerangka Pemikiran.....	23
C. Metodologi Penelitian.....	24
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	26
B. Analisis Kasus.....	32
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran-Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar III.1 Struktur Organisasi.....	28
Gambar III.2 Jenis Kelamin Responden.....	33
Gambar III.3 Usia Responden.....	34
Gambar III.4 Pekerjaan Responden.....	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel III.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel III.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel III.4 Tabulasi Penyajian.....	38
Tabel III.5 Tabulasi Rasa.....	39
Tabel III.6 Tabulasi Menu.....	40
Tabel III.7 Tabulasi Tanggap Terhadap Komplain.....	41
Tabel III.8 Tabulasi Harga.....	43
Tabel III.9 Tabulasi Cepat Penyajian.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner