

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	7
BAB II. KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	9
B. Kerangka Berpikir	34
C. Metodologi Penulisan.....	36
BAB III. PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	38
B. Analisis Kasus.....	43
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	58
B. Saran-saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Faktor-faktor Penyebab Terjadinya <i>Gap</i> Kualitas Layanan.....	31
Tabel 3.1	Jenis kelamin responden	43
Tabel 3.2	Umur responden.....	43
Tabel 3.3	Status pernikahan responden.....	44
Tabel 3.4	Jenis pekerjaan responden.....	44
Tabel 3.5	Pengeluaran perbulan responden	45
Tabel 3.6	Hasil kuesioner berdasarkan dimensi <i>tangible</i>	46
Tabel 3.7	Hasil kuesioner berdasarkan dimensi <i>reliability</i>	48
Tabel 3.8	Hasil kuesioner berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i>	50
Tabel 3.9	Hasil kuesioner berdasarkan dimensi <i>assurance</i>	52
Tabel 3.10	Hasil kuesioner berdasarkan dimensi <i>emphaty</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan.....	29
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Restoran Pecel Lele Lela.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Hasil kuesioner

LAMPIRAN 2 : Hasil wawancara

LAMPIRAN 3 : Surat keterangan observasi untuk Restoran Pecel Lele Lela