

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Karya.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>E. Metode Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Jenis Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>5</b>

3. Subjek Penelitian.....	5
4. Objek Penelitian.....	6
5. Jenis Data Penelitian.....	6
6. Teknik Pengumpulan Data.....	7
7. Teknik Analisis Data.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
A. Pemasaran.....	15
B. Kualitas Pelayanan.....	21
C. Loyalitas Pelanggan.....	23
D. Keputusan Pembelian.....	25
E. <i>Mystery Shopper</i> .....	28
F. Restoran.....	30
G. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>38</b>
A. Sejarah Singkat Bakso Lapangan Tembak Senayan.....	38
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	40
C. Struktur Organisasi.....	41
D. Pembagian Tugas.....	42
E. Kondisi Bisnis Perusahaan.....	46
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Analisis Identitas Responden.....	50

<b>B. Uji Validitas.....</b>	<b>53</b>
<b>C Uji Reliabilitas.....</b>	<b>57</b>
<b>D. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.....</b>	<b>58</b>
<b>E. Diagram Analisis Harapan Dan Kinerja.....</b>	<b>64</b>
<b>F. Pembahasan.....</b>	<b>66</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
<b>A. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>69</b>
<b>B. Simpulan.....</b>	<b>69</b>
<b>C. Saran.....</b>	<b>70</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Diagram Analisis Harapan Dan Kinerja.....	12
GAMBAR 2.1	Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	36
GAMBAR 3.1	Struktur Organisasi.....	41
GAMBAR 4.1	Analisis Harapan Dan Kinerja Pada Tiap Faktor.....	64
GAMBAR 4.2	Analisis Harapan Dan Kinerja Pada Tiap Variabel.....	65

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	<i>Scales Used For Importance Performance Analysis</i> .....	10
TABEL 4.1	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
TABEL 4.2	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Usia.....	51
TABEL 4.3	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Pekerjaan.....	52
TABEL 4.4	Hasil Uji Validitas Kinerja.....	53
TABEL 4.5	Hasil Uji Validitas Harapan.....	55
TABEL 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	57
TABEL 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	58
TABEL 4.8	Tabulasi Frekuensi Dan Mean Perbandingan.....	59
TABEL 4.9	Urutan Prioritas <i>Gap</i> .....	61
TABEL 4.10	Rata-rata Tiap Kinerja Dan Harapan Pada Tiap Variabel.....	63