

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian.....	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian .....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian.....	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian .....	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu penelitian.....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 <i>Dining service quality/dineserv</i> .....	10
2.1.1 Pengertian <i>Dineserv</i> .....	11
2.1.2 Dimensi <i>Dineserv</i> .....	11
2.1.3 Hubungan <i>Dineserv</i> dengan <i>Customer satisfaction</i> .....	12

2.2	<i>Customer Satisfaction</i> .....	13
2.2.1	Pengertian <i>Customer satisfaction</i> .....	13
2.2.2	Mengukur Tingkat Pengukuran Kepuasan .....	14
2.2.3	Indikator Kepuasan Konsumen .....	14
2.3	Penelitian Terdahulu .....	16
2.4	Kerangka Pemikiran.....	18
2.5	Pengembangan Hipotesis .....	19

### **BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	20
3.2	Sumber Data.....	20
3.2.1	Populasi.....	20
3.2.2	Sampel .....	20
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4	Populasi Dan Sampel .....	22
3.4.1	Populasi.....	22
3.4.2	Sampel .....	22
3.5	Variabel Penelitian.....	23
3.5.1	variabel independen .....	23
3.5.2	variabel dependen .....	23
3.6	Definisi Operasional .....	24
3.7	Uji Persyaratan Instrumen.....	26
3.7.1	Uji Validitas .....	26
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	27
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data .....	27
3.8.1	Uji normalitas.....	27
3.8.2	linearitas .....	28
3.9	Metode Analisis Data.....	29
3.9.1	Uji Regresi Linier Berganda .....	29
3.10	Pengujian Hipotesis .....	29
3.10.1	Uji t .....	30
3.10.2	Uji t .....	32

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Data.....	33
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	33

4.2 Uji Persyaratan Instrumen .....	36
4.2.1 Uji Validitas .....	36
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.3 Deskepsi Jawaban Responden .....	40
4.4 Uji Persyaratan Analisis Data .....	44
4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	44
4.3.1 Hasil Linearitas .....	45
4.5 Hasil Regresi Linear Berganda .....	45
4.6 Hasil Regresi Pengujian Hipotesis .....	48
4.6.1 Hasil Uji t.....	48
4.6.2 Hasil Uji F.....	51
4.7 Pembahasan.....	53

## **BAB V SARAN DAN SIMPULAN**

5.1 Simpulan .....	55
5.2 Saran .....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**