

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Bagi Penulis	7
1.5.2 Bagi Institusi	7
1.5.3 Bagi Perusahaan	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
2.1 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	13
2.1.2 Manfaat dan Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4 Unsur-Unsur Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan, Perspektif Pelayanan dan Sifat Pelayanan	24
2.2.3 Karakteristik dan Strategi Meningkatkan Kualitas layanan.....	25
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.3 Kualitas Produk.....	28
2.3.1 Klasifikasi Produk.....	29
2.3.2 Definisi Kualitas Produk.....	29
2.3.3 Tingkatan Produk	32
2.3.4 Dimensi Kualitas Produk	32

2.4	Penelitian Sebelumnya	33
2.5	Kerangka Pikir.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Sumber Data	37
3.3	Metode Pengumpulan Data	37
3.4	Populasi dan Sampel	38
3.4.1	Populasi.....	38
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Definisi Operasional.....	39
3.6	Uji Persyaratan Instrumen	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.7	Metode Analisis Data	40
3.7.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	40
3.7.2	<i>Importance dan Performance (IPA)</i>	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Deskripsi Data	47
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden	50
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	55
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas	55
4.3	Hasil Analisa Data.....	58
4.3.1	Hasil Perhitungan <i>Customer Statisfaction Index (CSI)</i>	58
4.3.2	<i>Importance dan Performance (IPA) Analisis Customer Statisfaction Index (CSI)</i>	64
4.4	Pembahasan.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Perbandingan Pengguna jasa Go-food dan Grab-food Online.....	2
1.2. Layanan Terbaru Go-food.....	4
1.3. Daftar Keluhan Pelanggan Go-food di Bandar Lampung.....	5
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	33
3.1. Penentuan Skor	38
3.2. Definisi Operasional.....	39
3.3. Kriteria Nilai Customer Satisfction Index.....	42
3.4. Diagram Kartesius.....	45
4.1. Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen atas Pelayanan dan Produk Berdasarkan Kepentingan	50
4.2. Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen atas Pelayanan dan Produk Berdasarkan Kinerja	52
4.3. Hasil Uji Validitas Berdasarkan Kepentingan	55
4.4. Hasil Uji Validitas Berdasarkan Kinerja.....	56
4.5. Hasil Uji Reliabilitas	57
4.6. Rekapitulasi Nilai MIS.....	59
4.7. Rekapitulasi Nilai MSS.....	60
4.8. Rekapitulasi Nilai WF.....	62
4.9. Rekapitulasi Nilai WS.....	62
4.10. Rekapitulasi Nilai CSI	63
4.11. Rekapitulasi TKI	65
4.12. Atribut yang Perlu Perbaikan	67
4.13. Atribut yang Perlu Dipertahankan	69

4.14. Kepuasan Perusahaan dan Kepentingan Perusahaan	70
4.15. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I	72
4.16. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II.....	73
4.17. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III.....	74
4.18. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran IV	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Berpikir	36
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	48
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Range Waktu Order Makanan	49
4.5. Diagram Kuadran Kartesius Kualitas Pelayanan	71
4.6. Diagram Kuadran Kartesius Kualitas Produk	72