

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kerangka Teoritis.....	15
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3 <i>Customer Experince</i>	27
2.2 Penelitian Yang Relevan	30
2.3 Kerangka Berpikir.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	35
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	35

3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	37
3.3.1 Variabel Penelitian.....	37
3.3.2 Definisi Operasional.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Uji Instrumen Penelitian	40
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.6.3. Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Objek Penelitian	47
4.1.1 Profil Restoran Barak.....	47
4.1.2 Struktur Manajemen Restoran Barak	48
4.2 Profil Responden.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden	49
4.2.2 Deskripsi Data Berdasarkan Variabel Penelitian	52
4.3 Hasil Penelitian	55
4.3.1 Uji Instrumen	55
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	58

4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	63
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	xiii

