

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Teori	9
1. Kinerja Penyelenggaraan Makanan	9
2. Tingkat Kepuasan Konsumen	18
3. Kantin Sekolah	28
B. Penelitian yang Relevan	38
C. Kerangka Berfikir	39
D. Pertanyaan Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Desain Penelitian	42
B. Definisi Operasional Penelitian dan Variabel Penelitian	42
1. Definisi Operasional Penelitian	42
2. Variabel Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian.....	43
D. Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data	44
E. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	48
1. Uji Validitas Angket	48
2. Uji Reliabilitas Angket.....	49
F. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	51
1. Validasi Isi (Content Validity) Angket Penyelenggaraan Makanan	51
2. Validitas Angket Tingkat Kepuasan Konsumen	51
G. Teknik Analisis Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
B. Karakteristik Konsumen	56
1. Jenis Kelamin.....	56
2. Usia	56
3. Jurusan	57
4. Besarnya uang saku	58
C. Penyelenggaraan Makanan	58
1. Perencanaan Menu	58
2. Penyajian Makanan dan Minuman.....	59
D. Tingkat Kepuasan Konsumen	64
E. Analisis Data Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	75
F. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen secara Menyeluruh dengan Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	82
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
 DAFTAR PUSTAKA	86
 LAMPIRAN.....	89