**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang Penelitian 1
  2. Identifikasi Dan Perumusan Masalah 12

1.2.1 Identifikasi Masalah 12

1.2.2 Perumusan Masalah 12

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian 13

1.3.1 Tujuan Penelitian 13

1.3.2 Manfaat Penelitian 13

1.4 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis 15

1.4.1 Kerangka Pemikiran 15

1.4.2 Hipotesis 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori 18

2.1.1 Pemasaran Jasa 18

A. Pemasaran 18

B. Pemasaran Jasa 19

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan 20

A. Kualitas 20

B. Pelayanan 23

C. Kualitas Pelayanan 24

2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 27

2.1.4 Kepuasan Konsumen 28

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu 31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 33

3.1.1 Paradigma Penelitian 33

3.1.2 Metode Penelitian yang digunakan 33

3.1.3 Variabel Penelitian Dan Operasional Variabel 33

3.1.4 Teknik Pengumpulan Data 36

3.1.5 Teknik Analisis 42

3.1.6 Uji Hipotesis 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 47

4.1.1 Profil Restoran 47

4.1.2 Visi dan Misi Restoran 47

4.2 Pembahasan Masalah Penelitian 48

4.3 Deskripsi Data Penelitian 52

4.3.1 Karakteristik Responden 53

4.4 Deskripsi Variabel 54

4.4.1 Kualitas Pelayanan 54

4.4.2 Kepuasan Konsumen (KKG) 56

4.5 Uji Kualitas Data 58

4.5.1 Uji Validitas 58

4.5.2 Uji Reliabilitas 59

4.6 Uji Hipotesis 61

4.6.1 Koefisiensi Determinas (R2) 61

4.6.2 Analisa Regresi Sederhana 62

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan 65
2. Saran 66

DAFTAR PUSTAKA

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Jumlah Restoran Mawar Sharon Gorontalo 8

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 32

Tabel 3.1 Operasional Variabel 34

Tabel 3.2 Data Jumlah Restoran Mawar Sharon Gorontalo 38

Tabel 4.1 Hasil Kuisioner 48

Tabel 4.2 Pengukuran Skala Likert 53

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia 54

Tabel 4.5 Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (KP) 55

Tabel 4.6 Responden Terhadap Kepuasan Konsumen 57

Tabel 4.7 Item *Correlation* Kualitas Pelayanan 58

Tabel 4.8 Item *Correlation* Kepuasan Konsumen 59

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Realibilitas Statis 60

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen 60

Tabel 4.11 Koefisiensi Determinasi (R2) 61

Tabel 4.12 Analisis Regresi Sederhana 62