

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN DEDIKASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1 Secara Teoristis .....	10
1.4.2 Secara Praktis .....	10
1.5 Lokasi dan lamanya penelitian.....	11
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2 Lamanya Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR .....</b>	<b>12</b>
2.1 Administrasi dan Administrasi Bisnis.....	12
2.1.1 Administrasi .....	12
2.1.2 Administrasi Bisnis .....	12
2.2 Konsep Pemasaran .....	13
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	13
2.2.2 Bauran Pemasaran .....	14
2.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.4 Kepuasan Konsumen .....	16
2.4.1 Indikator Kepuasan Konsumen .....	17
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	18

2.6	Penelitian Terdahulu .....	19
2.7	Kerangka Pemikiran.....	24
2.8	Hipotesis .....	27
2.8.1	Hipotesis Penelitian.....	27
2.8.2	Hipotesis Statistik .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Metode Penelitian yang digunakan.....	30
3.1.1	Paradigma Penelitian.....	31
3.1.2	Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian .....	33
3.1.2.1	Variabel Penelitian.....	33
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.2.1	Data Primer .....	36
3.2.2	Data Sekunder .....	38
3.3	Teknik Analisis Data .....	39
3.3.1	Uji Validitas Instrumen .....	39
3.3.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.3.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	41
3.3.4	Korelasi Rank Spearman.....	42
3.3.5	Analisis Koefisien Determinasi .....	43
3.3.6	Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Kedai Ramen Hibachi House .....	45
4.1.2	Profil Perusahaan .....	46
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	47
4.1.3.1	Struktur Organisasi .....	47
4.1.3.2	Uraian Tugas.....	47
4.2	Hasil Penelitian .....	48
4.2.1	Karakteristik Responden .....	48
4.3	Kondisi Kualitas Pelayanan .....	51
4.3.1	Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	51
4.3.2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	55
4.3.3	Daya Tanggap ( <i>Responsivess</i> ) .....	57

4.3.4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	61
4.3.5	Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	63
4.3.6	Analisis Skor Kualitas Pelayanan.....	67
4.4	Kondisi Kepuasan Konsumen.....	69
4.4.1	Kualitas Produk .....	69
4.4.2	Kualitas Pelayanan .....	74
4.4.3	Faktor Emosional .....	77
4.4.4	Harga .....	79
4.4.5	Biaya.....	80
4.4.6	Analisis Skor Kepuasan Konsumen .....	85
4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen.....	87
4.5.1	Uji Validitas Instrumen.....	87
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	90
4.5.3	Uji Hipotesis.....	92
4.5.4	Regresi Linear Sederhana.....	93
4.5.5	Koefisien Korelasi Rank Spearman .....	96
4.5.6	Koefisien Determinasi.....	98
4.6	Hambatan dan Upaya yang dilakukan oleh Kedai Ramen Hibachi House .....	100
4.6.1	Hambatan yang dihadapi oleh Kedai Ramen Hibachi House ...	100
4.6.2	Upaya yang dilakukan oleh Kedai Ramen Hibachi House .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>101</b>
5.1	Kesimpulan .....	101
5.2	Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>108</b>