

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan masalah.....	4
1.4. Tujuan penelitian.....	5
1.5. Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Teori	6
2.1.1. Manajemen pemasaran.....	6
2.1.2. Teori Kualitas pelayanan.....	8
2.1.3. Teori Kepuasan konsumen	10
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Pikir.....	15
2.4. Hipotesis.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Jenis Penelitian.....	17
3.2. Populasi dan Sampel	17
3.2.1. Populasi	17
3.2.2. Sampel.....	18
3.3. Metode Pengumpulan Data	19
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.5. Metode Analisis Data	22
3.5.1 Uji Reliabilitas.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum	34
4.2 . Analisis Data	34
4.2.1 Statistik Deskriptif	35
4.2.2. Deskriptif Variabel.....	37
4.3. Hasil Pengujian Kualitas Data.....	41
4.3.1. Uji Normalitas	41
4.3.2. Evaluasi Outliers	42

4.3.3. Multicollinearity dan Singularity	45
4.3.4. Analisis Faktor Konfirmatori	46
4.4. Analisa Full Struktural Equation Modelling (SEM)	48
4.5. Pembahasan	53
BAB V. PENUTUP	57
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64
Petunjuk Pengisian Jawaban	64
A. Identitas Responden	64
B. Kualitas Pelayanan Restoran Kurma Di Blora.	64