

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
Kata Pengantar	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian Pariwisata	8
2.1.2 Jenis dan Macam Pariwisata	9
2.1.3 Wisata Kuliner	10
2.1.4 Restoran	11
2.1.4.1 Tipe Restoran dan Klasifikasi.	11
2.1.5 Karakteristik Jasa	19
2.1.5.1 Pengertian Jasa	19
2.1.5.2 Ciri – ciri Jasa	20

2.1.5.3	Kualitas Jasa	20
2.1.5.4	Pengukuran Kualitas Jasa	23
2.1.6	Pelayanan Jasa Prima	23
2.1.6.1	Jenis – Jenis Pelayanan Dalam Restoran	24
2.1.6.2	Pelayan Jasa Berdasarkan SOP	27
2.1.6.3	Pengaruh SOP Dalam Pelayanan Jasa	28
2.1.7	Kepuasan Konsumen	30
2.1.7.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	30
2.1.7.2	Alasan dan Tujuan Kunjungan Konsumen	31
2.1.7.3	Konsep Kepuasan Konsumen	32
2.1.7.4	Harapan Konsumen	32
2.1.7.5	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	33
2.2	Kerangka Pemikiran	35
2.3	Hipotesis	37
BAB III	Metode Penelitian	39
3.1	Objek Penelitian	39
3.2	Jenis Metode penelitian dan Metode yang digunakan	39
3.2.1	Metode Penelitian.....	24
3.3	Operasional Variabel	41
3.4	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	27
3.4.1	Populasi	27
3.4.2	Teknik Sampling.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44

3.5,1 Teknik Analisis Data.....	44
3.5.2 Analisis Pelayanan Jasa, SOP, dan Inventory	45
3.5.3 Analisis process method asslembly.....	46
3.5.4 Analisis Pelayanan Jasa Berdasarkan Uji Hedonol.....	48
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Analisis Pelayanan, Jasa Restoran	51
4.2 Analisis Metode dan CPM	52
4.2.1 Analisis Metode Assembly Line dan CPM Restoran oasis jakarta..	52
4.3 Analisis Pelayanan Jasa Berdasarkan Lapangan.....	54
4.3.1 Karakteristik Panelis	57
4.3.1.1 Jenis Kelamin Panelis	57
4.3.1.2 Usia Panelis.....	58
4.3.1.3 Pekerjaan Panelis	58
4.3.2 Analisis Varian Bukti Fisik	59
4.3.3 Analisis Varian Empati	60
4.3.4 Analisis Varian Daya Tanggap	62
4.3.5 Analisis Varian Keandalan	64
4.3.6 Analisis Varian Jaminan	65
4.4 Rekapitulasi tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di restoran Oasis Jakarta.....	67
4.5 Matrik hasil Analisis	69
4.6 Pembahasan.....	70

BAB V Kesimpulan dan Saran	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	76
Daftar Pustaka	78
Lampiran	
Riwayat Hidup	