

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan pelanggan.....	7
2.1.1 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan	7
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Dasar- dasar Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan	10
2.3 Metode <i>Servqual</i>	13
2.4 SWOT.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.2 Alur Tahapan Penelitian.....	19
3.3 Metode Penelitian.....	20
3.4 Analisis Data	20

3.4.1 Uji Validitas.....	21
3.4.2 Uji Reabilitas	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Utama Lokasi Penelitian	27
4.2 Karakteristik Responden.....	27
4.2.1 Usia Responden	28
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	28
4.2.3 Pekerjaan	29
4.2.4 Frekuensi Kunjungan.....	30
4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisisioner	30
4.3.1 Uji Validitas.....	30
4.3.2 Uji Reabilitas	36
4.4 Analisis Servqual	37
4.5 Analisis Importance Performance Analysis.....	41
4.6 Analisis SWOT	49
4.6.1 Faktor Internal	52
4.6.2 Faktor Eksternal.....	55
4.6.3 Matriks Penilaian Faktor Internal dan Eksternal	57
4.6.4 Strategi Pengembangan Kuliner A. Yani	62
4.7 Implikasi Manajerial	62
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian ServQual	70
Lampiran 2. Kuisisioner SWOT Pedagang	76
Lampiran 3. Daftar Nama Responden Analisis ServQual	78
Lampiran 4. Data Mentah Persepsi.....	81
Lampiran 5. Data Mentah Tingkat Kepentingan	84
Lampiran 6. Uji Validitas Persepsi	87
Lampiran 7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	95

Lampiran 8. Uji Reliabilitas	101
Lampiran 9. Data Mentah Faktor Internal	102
Lampiran 10. Data Mentah Faktor Eksternal	103
BIODATA PENULIS	104

