

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xv
Daftar Grafik	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10

G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Skripsi.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Kajian Teori	18
1. Kepuasan Pelanggan	18
2. Kualitas Pelayanan	25
3. Harga	28
4. Cita Rasa	32
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Konseptual	38
D. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	42
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	44
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	46
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
E. Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	60
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	60
B. Karakteristik Responden	63
C. Analisis Data	67

1. Uji Multikolinieritas.....	67
2. Analisis Regresi	68
3. Uji-F	71
4. Uji-T	72
5. Asumsi Klasik	73
BAB V PEMBAHASAN	77
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada RM. Mekar Sari.....	77
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada RM. Mekar Sari.....	79
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada RM. Mekar Sari.....	80
D. Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada RM. Mekar Sari.....	82
BAB VI PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Definisi Operasional.....	15
3.1 Kisi-kisi Indikator Pernyataan	48
3.2 Uji Validitas	51
3.3 Uji Reliabilitas	53
4.1 Karakteristik Responden	64
4.2 Uji Multikolinieritas.....	67
4.3 Uji Regresi Linier.....	68
4.4 Uji Koefisien Determinasi.....	70
4.5 Uji-F	71
4.6 Uji-T.....	73
4.7 Uji Normalitas.....	74
4.8 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.9 Uji Autokorelasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 RM. Mekar Sari.....	60
Gambar 4.2 Logo RM. Mekar Sari	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik

Grafik 1.1 Data Penjualan RM. Mekar Sari 4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1.1 Kuisisioner

Lampiran 1.2 Hasil Uji SPSS Versi 26 tahun 2024

Lampiran 1.3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 1.4 Tempat Penelitian

Lampiran 1.5 Kartu Kendali Bimbingan

Lampiran 1.6 Surat Pernyataan Keaslian

Lampiran 1.7 Data Tabulasi

Lampiran 1.8 Daftar Riwayat Hidup