

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Food And Beverage Service</i>	6
2.1.1 Pengertian dan Fungsi <i>Food And Beverage Service</i>	6
2.1.2 Peran <i>Food And Beverage Service</i> Dalam Menentukan Kesan Pelayanan.....	6
2.1.3 Etika dan Standar Pelayanan <i>Food And Beverage Service</i>	7
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	7
2.2.1 Konsep <i>SERVQUAL</i>	7
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.2.3 Pandangan Kualitas Pelayanan	8
2.3 Konsep Kepuasan Tamu	9
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu.....	9

2.3.2 <i>Disconfirmation Theory</i> (Teori Diskonfirmasi)	10
2.3.3 Proses Dinamis Sebagai Kepuasan Tamu	10
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Tamu.....	11
2.4.1 Teori Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu	11
2.4.2 Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.5 Orisinalitas Penelitian.....	12
2.6 Kerangka Pemikiran	14
2.7 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data	18
3.4.1 Kuesioner (Angket)	18
3.4.2 Observasi Non-Partisipatif	18
3.4.3 Dokumentasi	19
3.5 Instrumen Penelitian	19
3.6 Teknik Analisis Data	20
3.6.1 Analisis Deskriptif	20
3.6.2 Analisis Regresi Sederhana	21
3.6.3 Uji Signifikansi	21
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	21
3.7.1 Uji Validasi	22
3.7.2 Uji Reliabilitas	22
3.7.3 <i>Cronbach's Alpha</i>	22
BAB IV PEMBAHASAN	23
4.1 Profil Rumah Makan Mang Kabayan	23
4.2 Pembahasan	25
4.2.1 Karakteristik Responden.....	25
4.2.2 Kualitas Pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> Di Rumah Makan Mang Kabayan.....	27
4.2.3 Kepuasan Tamu Di Rumah Makan Mang Kabayan	32
4.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Food and Beverage Service</i>	

Terhadap Kepuasan Tamu Di Rumah Makan Mang Kabayan	35
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	47