

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERSYARATAN GELAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Bagi Pengelola <i>Catering</i>	5
1.5.2 Bagi Poltekkes Surabaya.....	5
1.5.3 Bagi Peneliti.....	5
Bab II Tinjauan Pustaka	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi	9
2.2.1 Definisi Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi	9

2.2.2	Klasifikasi Penyelenggaraan Makanan Institusi	10
2.3	Menu	11
2.3.1	Pengertian Menu.....	11
2.3.2	Fungsi Menu.....	12
2.3.3	Jenis Menu.....	12
2.3.4	Faktor yang mempengaruhi perencanaan menu	13
2.3.5	Tujuan Perencanaan Menu	14
2.3.6	Variasi Menu.....	14
2.3.7	Indikator Variasi Menu.....	15
2.4	Ketepatan Waktu Pengiriman Pemesanan	15
2.4.1	Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman	15
2.4.2	Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman	16
2.4.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu Pengiriman	16
2.5	Harga	17
2.5.1	Pengertian Harga	17
2.5.2	Penetapan Harga.....	17
2.5.3	Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.5.4	Indikator Harga.....	19
2.6	Kepuasan Pelanggan	20
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.6.2	Faktor Kepuasan Pelanggan	20
2.6.3	Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7	Kerangka Konsep	24
2.8	Penjelasan Kerangka Konsep	24
2.9	Hipotesis	24
Bab III	Metode Penelitian	25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Lokasi dan Waktu	25
3.2.1	Lokasi Penelitian	25
3.2.2	Waktu Penelitian.....	26
3.3	Variabel dan Definisi Operasional	26
3.3.1	Variabel Bebas	26

3.3.2	Variabel Terikat.....	26
3.3.3	Definisi Operasional.....	26
3.4	Rancangan Sampel.....	28
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel.....	28
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.5	Instrumen Penelitian.....	28
3.4.6	Jenis Data	29
3.5	Alur Penelitian.....	29
3.6	Pengolahan dan Analisis Data.....	30
3.6.1	<i>Editing</i> (Pemeriksaan Data).....	30
3.6.2	<i>Coding</i>	30
3.6.3	<i>Scoring</i>	31
3.6.4	<i>Tabulating</i>	32
3.6.5	<i>Entry Data</i>	32
3.6.6	<i>Cleaning</i> (Pembersihan Data)	33
3.6.7	Analisis Data.....	33
Bab IV	Hasil Penelitian	34
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.2	Karakteristik Responden.....	37
4.3	Hasil Penelitian.....	39
Bab V	Pembahasan	53
5.1	Analisis Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Catering Yammy</i>, Sidoarjo	53
5.2	Analisis Ketepatan Waktu Pengiriman Pemesanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Catering Yammy</i>, Sidoarjo.....	54
5.3	Analisis Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Catering Yammy</i>, Sidoarjo	55
5.4	Analisis Variasi Menu, Ketepatan Waktu Pengiriman Pemesanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Catering Yammy</i>, Sidoarjo	56
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	59

6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65