

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA .....	vi
 Kata Pengantar .....	 vii
Abstrak.....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
 <b>BAB I     PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
1.4. Metode Penelitian .....	4
1.5. Ruang Lingkup .....	5
1.6. Hipotesis .....	5
 <b>BAB II     LANDASAN TEORI.....</b>	 <b>6</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	6
2.2. Penelitian Terkait.....	9
2.3. Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian .....	10
 <b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>13</b>
3.1. Tahapan Penelitian .....	13
3.2. Instrumen Penleitian .....	17
3.2.1. Unsur-unsur Penelitian .....	17
3.2.2. Tahapan Metode Fuzzy Servaqual.....	17
3.2.3. Kuesioner Penelitian .....	19
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian ..	22
3.4. Metode Analisis Data .....	24
 <b>BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>28</b>
4.1. Analisis Data .....	28
4.2. Uji Kecukupan Data.....	29
4.3. Hasil Uji Validitas Data .....	30
4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.5. Hasil Pembahasan Data dengan Fuzzy Serqual .....	45
4.6. Hasil Pembahasan data Hipotesis .....	52
4.7. Hasil Uji Hipotesis Regresi Linear Berganda.....	54
4.8. Analisis Hasil Uji Koefisien t .....	55

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
	5.1. Kesimpulan.....	58
	5.2. Saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN**  
**SURAT KETERANGAN RISET**  
**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Skala Likert .....	19
Tabel III.2	Kuesioner .....	20
Tabel 4.1	Klasifikasi Umur dan Jumlah Responden .....	28
Tabel 4.2	Klasifikasi Pekerjaan Responden .....	29
Tabel 4.3	Data Kuesioner Persepsi Konsumen Pizza Hut Delivery Jatimakmur .....	30
Tabel 4.4	Data Kuesioner Harapan Konsumen Pizza Hut Delivery Jatimakmur .....	34
Tabel 4.5	Data Kuesioner Persepsi Konsumen Pizza Hut Delivery Jatimakmur .....	37
Tabel 4.6	Data Kuesioner Harapan Konsumen Pizza Hut Delivery Jatimakmur .....	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan .....	42
Tabel 4.8	Case Processing Summary .....	44
Tabel 4.9	Reliability Statistics .....	44
Tabel 4.10	Case Processing Summary .....	45
Tabel 4.11	Reliability Statistics .....	45
Tabel 4.12	<i>Gaps</i> antara Persepsi dan Harapan per Dimensi 46	
Tabel 4.13	Kepuasan Konsumen .....	50
Tabel 4.14	Pengelompokan Pertanyaan Berdasarkan Variabel .....	52
Tabel 4.16	Koefisien Regresi Linier Berganda .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Struktur Organisasi .....	12
Gambar III.1	Bagan Tahapan Penelitian .....	13

