

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB 2 KAJIAN PUSATAKA DAN KERANGKA BERPIKIR</b> .....	9
2.1 Restoran .....	9
2.1.1 Jenis-jenis Restoran .....	10
2.1.2 Klasifikasi Restoran.....	11
2.1.3 Pramusaji.....	11
2.2 Pelayanan .....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Kepuasan Tamu .....	17
2.2.4 Harapan Konsumen .....	24

2.3 Peneliti Terdahulu .....	24
2.4 Kerangka Berpikir .....	28
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek Penelitian .....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Jadwal Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1 Populasi .....	32
3.4.2 Sampel .....	32
3.4.3 Teknik Sampling.....	32
3.5 Teknik pengumpulan data.....	33
3.5.1 Kuesioner atau Angket .....	33
3.5.2 Wawancara .....	34
3.5.3 Observasi .....	35
3.5.4 Dokumentasi.....	35
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.7 Teknik Pengujian Data.....	36
3.7.1 Uji Validitas.....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.9 Skala Pengukuran .....	40
3.10 Operasional Variabel .....	41
<b>BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Profil .....	44
4.1.1 Profil Restoran Ambrogio Patisserie.....	44

4.1.2 Fasilitas Restoran.....	45
4.1.3 <i>Sequence of Service</i> Di Restoran Ambrogio Patisserie .....	45
4.1.4 Standard Grooming Pramusaji Di Ambrogio Patisserie.....	46
4.1.5 Struktur Organisasi Di Restoran Ambrogio Patisseri .....	48
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Ambrogio Patisserie .....	48
4.2.2 Kepuasan Tamu Di Restoran Ambrogio Patisserie .....	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	80
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran.....	81