

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1.4 MANFAAT PENLITIAN.....	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pariwisata	8
2.1.1 Objek Wisata	9
2.1.2 Wisata Kuliner	10
2.2 Definisi Restoran.....	10
2.2.1 Klasifikasi Restoran.....	11
2.3 Kualitas Produk	14
2.3.1 Pengertian Produk.....	16
2.3.2 Klasifikasi Produk.....	17
2.3.3 Pengertian Makanan	18
2.4 Kualitas Makanan	19
2.4.1 Definisi Kualitas	19
2.4.2 Defisini Kualitas Makanan	20
2.4.3 Dimensi Kualitas Makanan	20
2.5 Kualitas Pelayanan	23
2.5.1 Definisi Kualitas	23
2.5.2 Karakteristik Jasa.....	25
2.6 ORISINALITAS PENELITIAN	29

2.6.1	Penelitian Terdahulu	29
2.6.2	Kerangka Pemikiran	32
3	BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1	OBJEK PENELITIAN	34
3.2	METODE PENELITIAN	34
3.3	OPERASIONALISASI VARIABEL	35
3.4	JADWAL PENELITIAN	39
3.5	TEKNIK SAMPLING	39
3.6	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	40
3.6.1	Wawancara	41
3.6.2	Kuesioner	42
3.6.3	Observasi	43
3.6.4	Dokumentasi	43
3.7	Teknik Analisis Data	43
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	45
4.1	PEMBAHASAN	49
4.1.1	Identitas Responden	49
4.1.2	Data Pengalaman Responden	53
4.1.3	Kualitas Makanan Rumah Makan Riung Panyaungan	57
4.1.4	Kualitas Pelayanan Rumah Makan Riung Panyaungan	61
4.1.5	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Mengenai Kualitas Makanan Dan Pelayanan Di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran	66
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	70
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN	75