

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	9
1.1 Latar Belakang .....	9
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Batasan Masalah.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	12
2.1 Hotel .....	12
2.2 Food Produk.....	13
2.3 Kualitas Makanan .....	13
2.4 Kepuasan Konsumen .....	14
2.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	15
2.6 Orisinalitas Penelitian .....	16
2.7 Kerangka Peneliti .....	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	19
3.1 Pendekatan Penelitian .....	19
3.2 Lokasi Penelitian .....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	19
3.4 Instrumen Penelitian .....	20
3.4.1 Daftar Pertanyaan .....	21
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	22

3.6	Metode dan Teknik Analisa Data .....	23
BAB 4 PEMBAHASAN .....		25
4.1	Profil Hotel .....	25
4.1.1	Visi Dan Misi Hotel .....	25
4.1.2	Gambaran Hotel .....	26
4.2	Pembahasan .....	27
4.2.1	Implementasi kualitas makanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di crowne plaza bandung .....	27
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....		33
5.1	Kesimpulan .....	33
5.2	Saran .....	33
DAFTAR PUSTAKA .....		35
LAMPIRAN.....		36