

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Batasan Masalah.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Katering	14
2.1.1 Definisi Katering	14
2.1.2 Sifat Katering	15
2.1.3 Lingkup Kerja Katering	15
2.1.4 Golongan Katering	17
2.2 Persepsi Konsumen.....	20
2.2.1 Pengertian Persepsi Konsumen.....	20
2.2.2 Proses Persepsi Konsumen.....	24
2.2.3 Macam-Macam Persepsi Konsumen.....	24
2.2.4 Aspek Persepsi Konsumen	25
2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen	25
2.2.6 Indikator Persepsi Konsumen.....	27
2.3 Kualitas Produk	27
2.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	27
2.3.2 Indikator Kualitas Produk	29

2.3.3	Dimensi Kualitas Produk.....	30
2.3.4	Implikasi Kualitas Produk	32
2.3.5	Perspektif Kualitas Produk	33
2.4	Orisinalitas Penelitian.....	35
2.5	Kerangka Penelitian	40
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		41
3.1	Pendekatan Penelitian	41
3.2	Lokasi Penelitian	42
3.3	Jenis dan sumber data Data	42
3.3.1	Jenis Data Primer.....	42
3.3.2	Jenis Data Sekunder.....	43
3.4	Instrumen Penelitian	43
3.5	Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Observasi	46
3.5.2	Wawancara	47
3.5.3	Dokumentasi	47
3.6	Metode dan Teknik Analisa Data	48
3.6.1	Reduksi Data.....	49
3.6.2	Penyajian Data.....	49
3.6.3	Penarikan Kesimpulan.....	49
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Profil Cendana Catering.....	50
4.1.1	Sejarah Cendana Catering	50
4.2	Pembahasan	51
4.2.1	Bagaimana persepsi konsumen terhadap Cendana Catering?	51
4.2.2	Bagaimana kualitas produk di Cendana Catering?.....	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
LAMPIRAN.....		66