

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	9
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.6 Definisi Operasional.....	9
1.6.1 Tingkat Kepuasan.....	9
1.6.2 Pelatihan Tata Boga	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Pelatihan Tata Boga	11

2.1.2	Tingkat Kepuasan.....	17
2.2	Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
2.3	Kerangka Konseptual	31
2.4	Pertanyaan Penelitian	31
BAB III PROSEDUR PENELITIAN		32
3.1	Metode Penelitian.....	32
3.2	Variabel Penelitian	33
3.3	Desain Penelitian.....	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Sampel.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1	Angket	36
3.5.2	Observasi	36
3.5.3	Dokumentasi.....	36
3.6	Indikator Penelitian	37
3.7	Instrumen Penelitian.....	38
3.7.1	Kisi-Kisi Instrumen	38
3.7.2	Pemberian Skor	39
3.8	Teknik Analisis Data	40
3.8.1	Uji Keabsahan Data.....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.8.3	Analisis Statistik Deskriptif	49
3.8.4	Mean.....	49
3.8.5	Median.....	50
3.8.6	Modus.....	51
3.9	Langkah-langkah Penelitian.....	52
3.9.1	Tahap Perencanaan.....	52

3.9.2 Tahap Pelaksanaan	52
3.9.3 Tahap Analisis Data	52
3.9.4 Tahap Pelaporan.....	53
3.10 Waktu dan Tempat Penelitian	53
3.10.1 Waktu Penelitian	53
3.10.2 Tempat Penelitian.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
3.11 Deskripsi Hasil Penelitian	55
3.11.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
3.11.2 Analisis Statistik Data Penelitian	57
3.12 Pembahasan.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	126
4.1 Simpulan.....	126
4.2 Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Peserta Pelatihan	35
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	37
Tabel 3. 3 Kisi Kisi Angket Penelitian.....	38
Tabel 3. 4 Skala Likert	39
Tabel 3. 5 Perbandingan r tabel dan r hitung Hasil Uji Validasi	41
Tabel 3. 6 Hasil Uji Coba Instrumen	43
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 3. 8 Waktu Penelitian	54
Tabel 4. 1 Perhitungan Data Deskriptif Tingkat Kepuasan Warga Belajar	58
Tabel 4. 2 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 1.....	59
Tabel 4. 3 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 2.....	59
Tabel 4. 4 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 3.....	60
Tabel 4. 5 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 4.....	61
Tabel 4. 6 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 5.....	61
Tabel 4. 7 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 6.....	62
Tabel 4. 8 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 7.....	62
Tabel 4. 9 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 8	63
Tabel 4. 10 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 9.....	63
Tabel 4. 11 Indikator Bentuk Fisik Pernyataan 10.....	64
Tabel 4. 12 Indikator Keandalan Pernyataan 11	65
Tabel 4. 13 Indikator Keandalan Pernyataan 12	66
Tabel 4. 14 Indikator Keandalan Pernyataan 13	66
Tabel 4. 15 Indikator Keandalan Pernyataan 14	67
Tabel 4. 16 Indikator Keandalan Pernyataan 15	67
Tabel 4. 17 Indikator Keandalan Pernyataan 16	68
Tabel 4. 18 Indikator Keandalan Pernyataan 17	68
Tabel 4. 19 Indikator Keandalan Pernyataan 18	69
Tabel 4. 20 Indikator Daya Tanggap Pernyataan 19	70
Tabel 4. 21 Indikator Daya Tanggap Pernyataan 20.....	71
Tabel 4. 22 Indikator Daya Tanggap Pernyataan 21.....	71
Tabel 4. 23 Indikator Daya Tanggap Pernyataan 22	72
Tabel 4. 24 Indikator Daya Tanggap Pernyataan 23	72
Tabel 4. 25 Indikator Daya Tanggap Pernyataan 24.....	73
Tabel 4. 26 Indikator Daya Tanggap Pernyataan 25.....	73

Tabel 4. 27 Indikator Jaminan Pernyataan 26	75
Tabel 4. 28 Indikator Jaminan Pernyataan 27	75
Tabel 4. 29 Indikator Jaminan Pernyataan 28.....	76
Tabel 4. 30 Indikator Jaminan Pernyataan 29.....	76
Tabel 4. 31 Indikator Jaminan Pernyataan 30.....	77
Tabel 4. 32 Indikator Jaminan Pernyataan 31.....	78
Tabel 4. 33 Indikator Empati Pernyataan 32.....	79
Tabel 4. 34 Indikator Empati Pernyataan 33.....	79
Tabel 4. 35 Indikator Empati Pernyataan 34.....	80
Tabel 4. 36 Indikator Empati Pernyataan 35.....	81
Tabel 4. 37 Indikator Empati Pernyataan 36.....	81
Tabel 4. 38 Indikator Empati Pernyataan 37.....	82
Tabel 4. 39 Indikator Empati Pernyataan 38.....	82
Tabel 4. 40 Indikator Empati Pernyataan 39.....	83
Tabel 4. 41 Indikator Empati Pernyataan 40.....	83
Tabel 4. 42 Indikator Empati Pernyataan 41.....	84
Tabel 4. 43 Indikator Empati Pernyataan 42.....	85
Tabel 4. 44 Indikator Empati Pernyataan 43.....	85
Tabel 4. 45 Indikator Empati Pernyataan 44.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	31
Gambar 3. 1 Tingkat Kepuasan pada Pelatihan Tata Boga	52
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi LKP Gemilang Kelurahan Lengkongsari.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi Kisi Instrumen.....	138
Lampiran 2 Angket Penelitian	139
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Uji Coba Validitas	144
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	145
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	146
Lampiran 6 Tabulasi Data Penelitian.....	147
Lampiran 7 SK Pembimbing.....	148
Lampiran 8 Surat Izin Uji Coba Instrumen.....	149
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	150
Lampiran 10 Dokumentasi	151