

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum .....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi.....	5
2.1.1 Definisi Penyelenggaraan Makanan Institusi .....	5
2.1.2 Penyelenggaraan Makanan Institusi Komersial .....	7
2.1.3 Katering.....	7
2.2 Menu .....	9
2.2.1 Pengertian Menu .....	9
2.2.2 Fungsi Menu .....	11
2.2.3 Jenis Menu .....	12
2.2.4 Variasi Menu.....	12
2.3 Kepuasan Konsumen .....	13
2.3.1 Pengertian.....	13
2.3.2 Faktor Kepuasan Konsumen .....	14
2.3.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL .....</b>	<b>19</b>
3.1 Kerangka konsep.....	19
3.2 Definisi Operasional .....	19

<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
4.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	20
4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	20
4.3 Populasi dan Sampel.....	20
4.3.1 Populasi.....	20
4.3.2 Sampel.....	20
4.4 Jenis Pengumpulan Data .....	21
4.5 Pengolahan Data .....	21
4.6 Analisis Data.....	22
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
5.1 Gambaran Umum Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru .....	24
5.2 Gambaran Karakteristik Responden .....	26
5.3 Gambaran variasi Menu di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru .....	27
5.4 Gambaran Kepuasan Konsumen di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru.....	31
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>37</b>
6.1 Kesimpulan .....	37
6.2 Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional Penelitian .....	19
Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin .....	26
Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan usia .....	26
Tabel 4. Tanggapan Responden mengenai Variasi Menu.....	27
Tabel 5. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian .....	19
Gambar 2. Struktur Organisasi Katering Taman Sari Sakato .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	40
Lampiran 2. Contoh perhitungan rumus Skala Likert.....	43
Lampiran 3. Hasil Kuesioner variabel variasi menu di Taman Sari Sakato Katering.....	46
Lampiran 4. Perhitungan Skala Likert terhadap variasi menu .....	48
Lampiran 5. Hasil kuesioner variabel tingkat kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Katering .....	50
Lampiran 6. Perhitungan Skala Likert variabel kepuasan konsumen .....	52
Lampiran 7. Contoh Siklus Menu 7 hari Katering Taman Sari Sakato di PT. Indofood ..	54
Lampiran 8. Contoh penyajian makanan Katering Taman Sari Sakato di PT. Indofood..	55
Lampiran 9. Kuesioner Penelitian dalam bentuk Google Form.....	56