

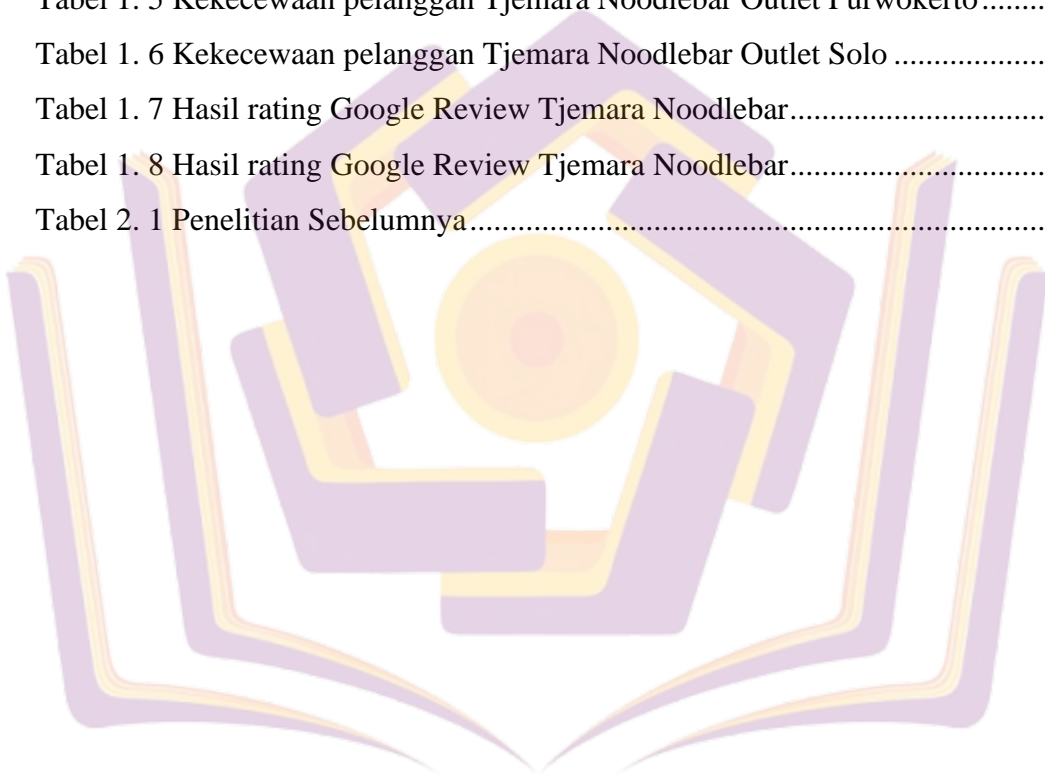
## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Batasan Masalah .....	17
D. Tujuan Penelitian .....	18
E. Manfaat Penelitian .....	18
1. Manfaat Teoretis .....	18
2. Manfaat Praktis .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	20
B. Penelitian Sebelumnya.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
A. Metode Penelitian .....	47

1. Jenis Penelitian .....	47
2. Lokasi Penelitian .....	47
3. Nara Sumber atau Informan Penelitian .....	48
4. Sumber Data .....	50
5. Teknik Pengumpulan Data .....	51
6. Kerangka Pemikiran .....	53
B. Metode Analisis .....	54
1. Uji Keabsahan/Validitas dan Reliabilitas Data .....	54
2. Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	57
B. Pembahasan .....	83
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kekecewaan pelanggan Tjemara Noodlebar Outlet Prawirotaman .....	7
Tabel 1. 2 Kekecewaan pelanggan Tjemara Noodlebar Outlet Semarang.....	8
Tabel 1. 3 Kekecewaan pelanggan Tjemara Noodlebar Outlet Sagan.....	9
Tabel 1. 4 Kekecewaan pelanggan Tjemara Noodlebar Outlet Sleman.....	10
Tabel 1. 5 Kekecewaan pelanggan Tjemara Noodlebar Outlet Purwokerto .....	11
Tabel 1. 6 Kekecewaan pelanggan Tjemara Noodlebar Outlet Solo .....	12
Tabel 1. 7 Hasil rating Google Review Tjemara Noodlebar.....	13
Tabel 1. 8 Hasil rating Google Review Tjemara Noodlebar.....	14
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kasus Restoran Pizza ternama media massa digital.....	3
Gambar 1. 2 Temuan belatung di Mie Gacoan Cirebon .....	3
Gambar 4. 1 Logo Tjemara Noodlebar .....	58



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

Lampiran 2. Kartu Bimbingan

Lampiran 3. Hasil Wawancara

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Skripsi

Lampiran 5. Dokumentasi

