

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah <i>Kentucky Fried Chicken</i> (KFC).....	1
1.1.2 KFC Indonesia	2
1.1.3 Visi dan Misi.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Jasa	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Kualitas Produk.....	16
2.1.5 Kepuasan Konsumen	18

2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
2.4	Hipotesis Penelitian.....	36
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Variabel Operasional dan skala pengukuran.....	40
3.2.1	Operasional Variabel	40
3.2.2	Skala Pengukuran	45
3.3	Tahapan Penelitian	45
3.4	Populasi, Teknik <i>Sampling</i> dan Sampel.....	48
3.4.1	Populasi	48
3.4.2	Teknik <i>Sampling</i>	48
3.4.3	Sampel	48
3.5	Pengumpulan Data	49
3.5.1	Jenis Data.....	49
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6	Teknik Pengujian Data.....	51
3.6.1	Uji Validitas.....	51
3.6.2	Uji Realibilitas	51
3.7	Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.7.3	Method of Successive Interval (MSI)	58
3.7.4	Analisis Regresi Berganda.....	59
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	60
3.7.6	Koefisien Determinasi.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Karakteristik Responden	63
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	66
4.2	Hasil Penelitian	67
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Variabel <i>Tangible</i>	67
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Variabel <i>Emphaty</i>	70
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Variabel <i>Reliability</i>	59
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	76
4.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Variabel <i>Assurance</i>	78
4.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X ₁) Secara Keseluruhan.....	81
4.2.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Performance</i>	82
4.2.8	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Feature</i>	84
4.2.9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Reliability</i>	86
4.2.10	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Conformance</i>	89
4.2.11	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Durability</i>	91
4.2.12	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Serviceability</i>	93
4.2.13	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Aesthetic</i>	95

4.2.14	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Sub Variabel <i>Perceived Quality</i>	97
4.2.15	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X_2) Secara keseluruhan	99
4.2.16	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Sub Variabel secara Keseluruhan	100
4.2.17	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Sub Variabel Konfirmasi Harapan	103
4.2.18	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Sub Variabel Merekomendasikan	105
4.2.19	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan	107
4.3	Uji Asumsi Klasik	108
4.3.1	Uji Normalitas	108
4.3.2	Uji Multikolinieritas	110
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	111
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	112
4.4.1	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	112
4.4.2	Analisis Regresi Berganda	112
4.5	Pengujian Hipotesis	115
4.5.1	Pengujian Hipotesis Parsial	115
4.5.2	Pengujian Hipotesis Simultan	117
4.6	Koefisien Determinasi	118
4.7	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	119
4.7.1	Pembahasan Kualitas Pelayanan Pada KFC Cabang Buah Batu Bandung	119
4.7.2	Pembahasan Kualitas Produk Pada KFC Cabang Buah Batu Bandung	120
4.7.3	Pembahasan Kepuasan Konsumen Pada KFC Cabang Buah Batu Bandung	120

4.7.4	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	120
4.7.5	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Kualitas Produk (X_2)	121
4.7.4	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Seluruh Variabel Secara Simultan	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		122
5.1	Kesimpulan	123
5.2	Saran	124
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	124
5.2.2	Saran Peneliti Selanjutnya	124
DAFTAR PUSTAKA		126
LAMPIRAN.....		130