

# KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“Tinjauan Aktivitas kualitas pelayanan Di KFC cabang riau, Bandung mengacu pada dimensi kualitas TERRA”**.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan tugas akhir ini serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis masih sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Pada penulisan laporan tugas akhir ini dan proses penyusunannya, penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala kuasa-Nya telah memberikan kehidupan bagi penulis agar dapat menjadi orang yang berguna bagi masyarakat banyak.
2. Kedua orang tua penulis, Tito Sudrajat dan Maryati yang selalu memberi nasihat dan motivasi agar penulis menjadi orang yang berguna dan berhasil di masa mendatang.
3. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, SH., MM selaku Ka. Prodi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom dan dosen pembimbing akademik yang selama ini banyak membantu selama masa perkuliahan.
4. Kepada seluruh dosen D3 Manajemen Pemasaran yang sudah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan berlangsung.
5. Seluruh staf yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data.
6. Kepada Riyan Widianto, Ryan Permana, dan Thorn M Ghandi yang telah membantu dalam pengerjaan tugas akhir.
7. Teman-teman yang berada di wilayah Margahayu Kencana, Kopo, Bandung.
8. Teman-teman di angkatan 2009, 2010, 2011 dan D3 Manajemen Pemasaran dan semuanya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan kalian.

Akhir kata penulis berharap bahwa Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi proses pembelajaran dimasa datang untuk masyarakat dan khususnya bagi mahasiswa/i Universitas Telkom

Bandung, April 2014

Penulis

Irman Agustian

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 .....	Ga
mbaranUmumObjekObservasi .....	1
1.2 .....	Lata
rBelakangObjekObservasi .....	4
1.3 .....	Peru
musanMasalah .....	7
1.4 .....	Tuj
uanObservasi .....	7
1.5 .....	Keg
unaanObservasi.....	7
1.6 .....	Sist
ematikaPenulisanLaporanTugasAkhir .....	7
<b>BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN</b>	
2.1 TinjauanTeori .....	9
2.1.1 PengertianPemasaran .....	9
2.1.2 Pengertian KualitasPelayanan.....	10
2.1.3 Karakteristik Pelayanan.....	12
2.2 MetodePenelitian .....	14
2.2.2Operasional Variabel.....	14
2.2.3Teknik Pengumpulan Data dan Teknis Pengolahan Data .....	17
2.2.4Skala Pengukuran.....	17
2.2.5Populasi .....	18
2.2.6Sampel dan Teknik Sampel .....	19
2.2.7Uji Validitas dan Reliabilitas dan Hasil Perhitungannya .....	19
2.2.8Teknik Analisis Deskriptif .....	22

2.3Pembahasan.....	24
2.3.1Deskripsi Responden .....	24
2.3.2Hasil Pengujian Data .....	25
2.2.8Upaya Yang Dilakukan KFC Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	31

### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

3.1 Kesimpulan.....	34
3.2 Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>37</b>