

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Pizza Hut	2
1.1.3 Logo dan Makna Logo	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Manajemen Pemasaran	8
2.2 Pemasaran Jasa.....	8
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.4 Pengertian Kepuasan konsumen.....	10
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
2.6 Kerangka Pemikiran.....	17
2.7 Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20

3.1.1	Jenis Data	20
3.2	Variabel Operasional	21
3.2.1	Skala Pengukuran	23
3.3	Tahapan Penelitian	23
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4.1	Populasi	24
3.4.2	Sampel	24
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data	26
3.6	Alat Ukur Penelitian	26
3.6.1	Uji Validitas	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	30
3.7	Teknik Analisis Data	32
3.7.1	Analisis Deskriptif	32
3.7.2	Uji Normalitas	33
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.7.4	Analisis Regresi linier Sederhana	34
3.8	Pengujian Hipotesis	35
3.9	Uji t (Uji Parsial)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.2	Teknik Analisa Data	41
4.2.1	Analisa Deskriptif Kualitas Pelayanan	41
4.2.2	Analisa Deskriptif Kepuasan Konsumen	43
4.2.3	Uji Normalitas	44
4.3	Pengujian Hipotesis	46
4.3.1	Analisis Regresi Linier Sederhana	46
4.3.2	Uji T	47
4.3.3	Koefisien Determinasi	48
4.4	Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	51

5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		55