

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya program studi D3 Manajemen Pemasaran.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik tentunya berkat adanya dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sampurno Wibowo,SE,M.Si selaku kepala program studi D3 Manajemen Pemasaran
2. Bapak Agus Maolana Hidayat S.E,M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada saya dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh dosen serta staf D3 Manajemen Pemasaran, atas semua bantuan dan informasi yang telah diberikan.
4. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya.
5. Teman-teman dan sahabat – sahabat saya yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Semua pihak yang turut membantu saya dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, saya ucapkan juga terima kasih sebesar – besarnya.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya akan kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu diharapkan untuk perbaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pihak-pihak yang terkait dengan bidang ini juga para pembaca pada umumnya.

Bandung, 17 Juli 2012

Ferry Ridho Arizandy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Perkembangan Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	4
1.1.5 Deskripsi Jabatan	4
1.1.6 Produk KFC	6
1.2. Latar Belakang	9
1.3. Perumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Observasi	12
1.5. Kegunaan Observasi	12
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	13

BAB II Relevansi Teori dan Pembahasan 14 |

2.1. Tinjauan Teori	14
---------------------------	----

2.1.1 Teori Kualitas Jasa	14
2.1.2 Teori Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3 Teori Loyalitas Pelanggan	21
2.1.4 Teori Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan & Loyalitas	25
2.2. Metode Penelitian	27
2.2.1 Tempat dan Periode Penelitian	28
2.2.2 Variabel Penelitian	28
2.2.3 Operasional Variabel	29
2.2.4 Skala Pengukuran Variabel	32
2.2.5 Jenis dan Sumber Data	32
2.2.6 Teknik Pengumpulan Data	33
2.2.7 Populasi dan Sampel	33
2.3. Teknik Analisis Data	34
2.3.1 Analisis Deskriptif	34
2.3.2 Uji Reliabel	34
2.3.3 Uji Validitas	34
2.3.4 Korelasi (r)	35
2.3.5 Koefisien Determinasi (r^2)	35
2.3.6 Uji Signifikansi (Uji t)	35
2.3.7 Regresi Linier	35
2.4 Pembahasan	36
2.4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Jasa	36
2.4.2 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	38
2.4.3 Uji Reliabel	38
2.4.4 Uji Validitas	39
2.4.5 Korelasi (r)	40
2.4.6 Koefisien Determinasi (r^2)	40

2.4.7 Uji Signifikansi (Uji t)	40
2.4.8 Regresi Linier	41
BAB III KESIMPULAN dan SARAN	
3.1. Kesimpulan	43
3.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48