

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Universitas Esa Unggul Jakarta Barat. Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Mc Donald’s Citra6 Jakarta Barat”**.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak menghadapi kendala, namun berkat bantuan dan arahan dari berbagai pihak, skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga atas kasih sayang serta rahmat karunia yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. M. F. Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Endang Ruswanti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna memberikan petunjuk,

bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

5. Para Dosen serta Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pendidikan dan wawasan.
6. Kepada kedua Orang Tua saya tercinta yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat dan dorongan baik materi maupun moril kepada penulis dan kepada adik serta keluarga saya yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan proposal ini dengan sebaik-baiknya.
7. Kepada sahabat-sahabat saya, Bella, Idha, dan Anggun yang telah membantu dalam memberi semangat dalam membuat proposal ini dan kepada teman-teman satu bimbingan saya, yang telah membantu dalam memberi semangat dan membantu dalam membuat proposal ini.

Penulis mendoakan semoga Allah SWT memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah berjasa membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan khususnya dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan dibidang pemasaran.

Jakarta, Februari 2017

Anna Tasya Nur Salsabilla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.2 Kualitas Produk	10
2.3 Harga	11
2.4 Kepuasan Konsumen	13
2.5 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.8 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.9 Hipotesis	23
2.10 Model Penelitian.....	23

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Riset	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4 Unit Analisis	29
3.5 Definisi Operasional Variabel	29
3.6 Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.3 Temuan penelitian	54
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
5.3 Implikasi Penelitian	60

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Tabel Market Leader Restoran Cepat Saji.....	4
1.2	Tabel Pra Survey.....	5
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	16
3.1	Tabel Operasional Variabel.....	29
3.2	Tabel Skala Likert.....	30
3.3	Tabel Tingkat Reliabilitas.....	32
4.1	Tabel Hasil Uji Validitas.....	44
4.2	Tabel Reliabilitas.....	46
4.3	Tabel Uji Multikolinearitas.....	48
4.4	Tabel Uji t.....	50
4.5	Tabel Uji F.....	51
4.6	Tabel Regresi Linier Berganda.....	52
4.7	Tabel Koefisien Determinasi.....	53