

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan	9
 BAB IILANDASAN TEORI	
A. Jasa	11
B. Kualitas.....	13

C. Kualits Pelayanan	15
D. Kepuasan Pelanggan.....	20
E. Penelitian Terdahulu.....	23
F. Model Penelitian	26
G. Kerangka Pikir.....	27
H. Hipotesis.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu Penelitian.....	33
B. Jenis dan Sumber Data	33
C. Metode Pengumpulan Data	34
D. Populasi dan Sampel.....	36
E. Metode Analisis Data	37
F. Definisi Operasional.....	42

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	54
C. Gambaran Umum Responden	56

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan reliabilitas	62
B. Regresi Linear Berganda	70

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

1.1 Merek <i>Fast food</i> yang sering digunakan atau dikonsumsi masyarakat Indonesia	2
2.1 Penelitian Terdahulu	24
3.1 Tingkat reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha	39
3.2 Tingkat Kualitas dan Kepuasan berdasarkan Bobot Nilai	40
3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	44
3.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	46
4.1 Jenis Kelamin Responden	57
4.2 Usia Responden	58
4.3 Pendidikan Responden	59
4.4 Pekerjaan Responden	60
4.5 Penghasilan Responden	61
5.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	62
5.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	65
5.3 Reliability Kualitas Pelayanan	69
5.4 Reliability Kepuasan Konsumen	69
5.5 Hasil Uji Regresi Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
5.6 Anova	78
5.7 Model Summary Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	79
5.8 Hasil Uji Variabel Dominan	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 2.2 Kerangka pikir.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	89
Lampiran 2. Tabulasi Data Pre Test 30 Responden Kualitas Pelayanan	96
Lampiran 3. Tabulasi Data Pre Test 30 Responden Kepuasan Pelanggan	97
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden Kualitas Pelayanan	98
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden Kepuasan Pelanggan .	99
Lampiran 6. Karakteristik 100 responden.....	100
Lampiran 7. Tabulasi 100 responden	102
Lampiran 8. Tabulasi data 100 responden kualitas pelayanan.....	105
Lampiran 9. Tabulasi data 100 responden Kepuasan Pelanggan.....	108
Lampiran 10. Hasil uji regresi Linear Berganda.....	112
Lampiran 11. Lampiran keluhan Pelanggan KFC Taman Semanan Indah.....	113
Lampiran 12. Lampiran Fasilitas KFC Taman Semana Indah Cengkareng	114