

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Pembatasan Masalah	15
D. Perumusan Masalah	15
E. Kegunaan Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	
1. Kualitas Produk.....	17
2. Kualitas Pelayanan	22
3. Harga.....	28
4. Promosi	30
5. Kepuasan Konsumen.....	34
B. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Pemikiran.....	46
D. Model Penelitian	50
E. Hipotesis.....	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian	53
2. Objek Penelitian.....	53
3. Waktu Penelitian	53
4. Batasan Penelitian.....	53
C. Metode Penelitian.....	54
D. Penentuan Populasi dan Sampel	
1. Populasi.....	54
2. Sampling	55
E. Metode Pengumpulan Data.....	58
F. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	59
G. Skala Pengukuran	63
H. Metode Analisis	
1. Uji Instrumen	64
1.1 Uji Validitas	64
1.2 Reliabilitas	65
2. Uji Asumsi Dasar	66
2.1 Normalitas	66
2.2 Linearitas.....	67
3. Uji Asumsi Klasik	67
1. Multikolinearitas.....	67
2. Heterokedastisitas.....	68
4. Uji t (Regresi Parsial).....	68
5. Analisis Regresi Linear Berganda	
6. Koefisien Determinasi(R^2).....	69
I. Pilot Study.....	71
1. Variabel Kualitas Produk.....	71
2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
3. Variabel Harga.....	73

4. Variabel Promosi	74
5. Variabel Kepuasan Konsumen	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskriptif Unit Analisis.....	77
B. Analisis Deskriptif	
1. Variabel Kualitas Produk (X_1).....	81
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	83
3. Variabel Harga (X_3).....	84
4. Variabel Promosi (X_4)	86
5. Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	87
C. Exploratory Factor Analysis	89
1. Variabel Kualitas Produk.....	89
2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	91
3. Variabel Harga.....	93
4. Variabel Promosi	94
5. Variabel Kepuasan Konsumen	96
D. Uji Asumsi Dasar	
1. Uji Normalitas	99
2. Uji Linearitas.....	100
E. Pengujian Hipotesis	
1. Uji t Hipotesis 1	102
2. Koefisien Determinasi Hipotesis 1	103
3. Uji t Hipotesis 2	104
4. Koefisien Determinasi Hipotesis 2	105
5. Uji t Hipotesis 3	106
6. Koefisien Determinasi Hipotesis 3	107
7. Uji t Hipotesis 4	108
8. Koefisien Determinasi Hipotesis 4	109
F. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Multikolinearitas	110
2. Uji Heterokedastisitas	111

G. Persamaan Regresi Linear Berganda	
1. Uji f Hipotesis 5	112
2. Koefisien Determinasi Hipotesis 5	115
H. Pembahasan	109

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	117
B. Implikasi	
1. Implikasi Praktis	118
2. Implikasi Teoritis.....	120
C. Saran	
1. Saran Praktis	121
2. Saran Teoritis.....	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Asumsi Dasar
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 8 Uji F

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel I.1	Perkembangan Usaha Restoran di Indonesia.....	7
Tabel I.2	Restoran Cepat Saji Terbesar di Indonesia.....	7
Tabel I.3	Perbandingan Harga J.Co, Dunkin Donuts, & Krispy Kreme.....	10
Tabel I.4	Daftar Jurnal Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel I.5	Variabel Penelitian.....	14
Tabel II.1	Hasil Penelitian yang Relevan.....	45
Tabel III.1	Penentuan jumlah sampel	55
Tabel III.2	Kajian Penelitian Terdahulu	56
Tabel III.3	Operasional Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel III.4	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel III.5	Operasional Variabel Harga.....	64
Tabel III.6	Operasional Variabel Promosi.....	65
Tabel III.7	Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel III.8	Skala Likert	68

Tabel III.9	Tabel <i>Pilot Study</i> Kualitas Produk	71
Tabel III.10	Tabel <i>Pilot Study</i> Kualitas Pelayanan	72
Tabel III.11	Tabel <i>Pilot Study</i> Harga	73
Tabel III.12	Tabel <i>Pilot Study</i> Promosi	74
Tabel III.13	Tabel <i>Pilot Study</i> Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	80
Tabel IV.5	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X_1).....	81
Tabel IV.6	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X_2).....	83
Tabel IV.7	Nilai Analisis Deskriptif Harga (X_3)	84
Tabel IV.8	Nilai Analisis Deskriptif Promosi (X_4).....	86
Tabel IV.9	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	87
Tabel IV.10	Uji Validitas Kualitas Produk.....	89
Tabel IV.11	Faktor Analisis Kualitas Produk	90
Tabel IV.12	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	91

Tabel IV.13	Faktor Analisis Kualitas Pelayanan	92
Tabel IV.14	Uji Validitas Harga	93
Tabel IV.15	Faktor Analisis Harga	94
Tabel IV.16	Uji Validitas Promosi	95
Tabel IV.17	Faktor Analisis Promosi.....	96
Tabel IV.18	Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	97
Tabel IV.19	Faktor Analisis Kepuasan Konsumen.....	98
Tabel IV.20	Uji Normalitas Residual	99
Tabel IV.21	Uji Linearitas.....	100
Tabel IV.22	Uji t Kualitas Produk.....	105
Tabel IV.23	Uji Koefisien Determinasi Kualiatas Produk	106
Tabel IV.24	Uji t Kualits Pelayanan	107
Tabel IV.25	Uji Koefisien Determinasi Kualiatas Pelayanan	108
Tabel IV.26	Uji t Harga	109
Tabel IV.27	Uji Koefisien Determinasi Harga	110
Tabel IV.28	Uji t Promosi	111
Tabel IV.29	Uji Koefisien Determinasi Promosi	112

Tabel IV.30	Ujit (Regresi Linear Berganda)	113
Tabel IV.31	Uji Multikolinearitas	113
Tabel IV.32	Uji Heterokedastisitas	113
Tabel IV.33	Uji f	114
Tabel IV.34	Uji t H5	115
Tabel IV.35	Uji Koefisien Determinasi H5	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar I.1	Minat Masyarakat Terhadap Tempat Makan	8
Gambar II.1	Model Penelitian.....	50