

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Harga.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
2.4 Hipotesis.....	42

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	44

3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.5 Prosedur Pengambilan Data.....	46
3.6 Metode Analisis.....	48
3.6.1 Uji Instrumen.....	48
3.6.2 Uji Asumsi Dasar.....	50
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana (Uji t).....	52
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda (Uji F).....	53
3.6.6 Persamaan Regresi.....	53
3.6.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis.....	55
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	58
4.2.1 Uji Pengujian Instrumen.....	58
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	61
4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	69
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.5 Analisis Regresi.....	73
4.2.6 Implikasi Manajerial.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tabel Perbandingan Harga KFC dengan Mc Donald's.....	5
2.2	Review Penelitian Terdahulu.....	39
3.1	Variabel Penelitian Dan Pengukurannya.....	44
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.3	Karakteristik Responden Pendapatan/uang saku perbulan.....	57
4.4	Frekuensi Datang ke KFC Dalam Satu Bulan.....	57
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	59
4.6	Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	59
4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.9	Data Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
4.10	Data Deskriptif Variabel Harga.....	65
4.11	Data Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
4.12	Hasil Uji Normalitas.....	69
4.13	Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	70
4.14	Hasil Uji Linearitas Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....	71
4.15	Uji Multikolinearitas.....	72
4.16	Uji Heterokedasitas $Lnei^2$ Dengan LnX_1	72
4.17	Uji Heterokedasitas $Lnei^2$ Dengan LnX_2	73
4.18	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.19	Hasil Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.20	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.21	Hasil Analisis Determinasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
4.22	Hasil Uji Koefisien Secara Bersama-sama Kualitas Pelayanan dan	

Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
4.23 Hasil Determinasi (R^2).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Judul	Halaman
2.1	Model Kerangka Pemikiran.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner
2	Karakteristik Responden
3	Data Excel Validitas
4	Output Validitas Kualitas Pelayanan
5	Output Validitas Harga
6	Output Validitas Kepuasan Pelanggan
7	Output Reliabilitas Kualitas Pelayanan
8	Output Reliabilitas Harga
9	Output Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
10	Data Normalitas
11	Output Normalitas
12	Output Linearitas Kualitas Pelayanan
13	Output Linearitas Harga
14	Output Multikolinearitas
15	Data Heterokedasitas
16	Data Excel Heterokedasitas
17	Output Heterokedasitas
18	Output Uji t Kualitas Pelayanan
19	Output Uji t Harga
20	Output Uji F