

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kebaruan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	9
A. Latar Belakang Teori	9
1. Teori Kepuasan Pelanggan	9
2. Teori Lingkungan Fisik	13
3. Teori Nilai yang Dirasakan.....	17
B. Kerangka Teoretik dan Hipotesis	21

1.	Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pelanggan	22
2.	Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	24
1.	Tempat Penelitian	24
2.	Waktu Penelitian.....	24
B.	Metode Penelitian.....	25
1.	Metode	25
2.	Konstelasi Pengaruh Antar Variabel.....	26
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel	28
D.	Penyusunan Instrumen	29
1.	Kepuasan Pelanggan	29
d.	Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	31
2.	Lingkungan Fisik	33
d.	Validasi Instrumen Lingkungan Fisik	35
3.	Nilai yang Dirasakan	37
d.	Validasi Instrumen Nilai yang Dirasakan.....	39
E.	Teknik Pengumpulan Data	41
F.	Teknik Analisis Data.....	42
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	42
a.	Uji Normalitas	42
b.	Uji Linieritas Regresi.....	42
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	43

3.	Uji Hipotesis	44
a.	Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	44
4.	Analisis Korelasi Berganda	44
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
A.	Deskripsi Data	46
1.	Profil Responden.....	46
2.	Profil Data.....	50
B.	Pengujian Hipotesis	61
1.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	61
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	64
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian	66
4.	Pengujian Analisis Korelasi Ganda	67
5.	Pengujian Koefisien Determinasi	69
C.	Pembahasan	71
1.	Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan	71
2.	Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	72
3.	Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan	73
BAB 5 KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		75
A.	Kesimpulan.....	75
1.	Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	75
2.	Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan	76
B.	Implikasi	76
C.	Keterbatasan Penelitian	77

D.	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	78
1.	Bagi Perusahaan KFC	78
2.	Bagi Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I. 1 Hasil Survei Awal Pengunjung Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta	4
Gambar I. 2 Hasil Survei Awal Pengunjung Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta	5
Gambar II. 1 Model Penelitian	23
Gambar III. 1 Konstelasi Hubungan antar Variabel Penelitian	27
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden	47
Gambar IV. 2 Usia Responden.....	48
Gambar IV. 3 Fakultas Responden	50
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	53
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Lingkungan Fisik.....	56
Gambar IV. 6 Grafik Histogram Nilai yang Dirasakan	60
Gambar IV. 7 Grafik Hubungan antara Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 33,887 + 0,267 X_1 + 0,345 X_2$	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 1 Data Keluhan Pengunjung KFC Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta	4
Tabel I. 2 Data Keluhan Pengunjung Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.....	5
Tabel II. 1 Kerangka Teoritik	23
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	30
Tabel III. 2 Skala Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan	31
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Lingkungan Fisik	34
Tabel III. 4 Skala Instrumen Penelitian Lingkungan Fisik	35
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Nilai yang Dirasakan.....	38
Tabel III. 6 Skala Instrumen Penelitian Lingkungan Fisik	39
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel IV. 2 Usia Responden	48
Tabel IV. 3 Fakultas Responden	49
Tabel IV. 4 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	51
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	52
Tabel IV. 6 Rata-rata hitung skor kepuasan pelanggan	54
Tabel IV. 7 Statistik Deskriptif Lingkungan Fisik.....	55
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Lingkungan Fisik	55
Tabel IV. 9 Rata-rata hitung skor lingkungan fisik.....	57
Tabel IV. 10 Statistik Deskriptif Nilai yang Dirasakan	59
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Nilai yang Dirasakan	59
Tabel IV. 12 Rata-rata hitung skor nilai yang dirasakan	61
Tabel IV. 13 Uji Normalitas.....	62
Tabel IV. 14 Uji Linieritas Variabel XI terhadap Y	63
Tabel IV. 15 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y.....	63
Tabel IV. 16 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	64

Tabel IV. 17 Uji Signifikasi Parsial t	67
Tabel IV. 18 Uji Analisis Korelasi Ganda	68
Tabel IV. 19 Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	69
Tabel IV. 20 Koefisien Determinasi Lingkungan Fisik (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
Tabel IV. 21 Koefisien Determinasi Nilai yang Dirasakan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	84
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Proposal	85
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi	86
Lampiran 4 Survei Awal Penelitian	87
Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..	89
Lampiran 6 Skor Uji Coba Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y).....	91
Lampiran 7 Perhitungan Analisis Butir variabel Y	92
Lampiran 8 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	93
Lampiran 9 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	94
Lampiran 10 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	95
Lampiran 11 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Lingkungan Fisik) ...	96
Lampiran 12 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	98
Lampiran 13 Perhitungan Analisis Butir variabel X1	99
Lampiran 14 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	100
Lampiran 15 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	101
Lampiran 16 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	102
Lampiran 17 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	103
Lampiran 18 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan).....	105
Lampiran 19 Perhitungan Analisis Butir variabel X2.....	106
Lampiran 20 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)..	107
Lampiran 21 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	108

Lampiran 22 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	109
Lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	110
Lampiran 24 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	112
Lampiran 25 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	116
Lampiran 26 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	117
Lampiran 27 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	118
Lampiran 28 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	119
Lampiran 29 Data Mentah Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	121
Lampiran 30 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	125
Lampiran 31 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Lingkungan Fisik).....	126
Lampiran 32 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Lingkungan Fisik)	127
Lampiran 33 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan) ..	128
Lampiran 34 Data Mentah Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	130
Lampiran 35 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)....	134
Lampiran 36 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan)	135
Lampiran 37 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Nilai yang Dirasakan).....	136
Lampiran 38 Data Mentah Variabel X1 (Lingkungan Fisik), dan X2 (Nilai yang Dirasakan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	137
Lampiran 39 Perhitungan Uji Normalitas	141
Lampiran 40 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X_1 dengan Y	142
Lampiran 41 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$...	143
Lampiran 42 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_1 dengan Y	144
Lampiran 43 Perhitungan Korelasi <i>Pearson</i> Correlation X_1 dengan Y	145
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dengan Y	146

Lampiran 45 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_2 dengan Y	147
Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$...	148
Lampiran 47 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_2 dengan Y	149
Lampiran 48 Perhitungan Korelasi <i>Pearson</i> Correlation X_2 dengan Y	150
Lampiran 49 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dengan Y	151
Lampiran 50 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$	152
Lampiran 51 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_1 dan X_2 dengan Y	153
Lampiran 52 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> Correlation X_1 dan X_2 dengan Y	154
Lampiran 53 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dan X_2 dengan Y	155
Lampiran 54 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	156
Lampiran 55 Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	157
Lampiran 56 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F	159
Lampiran 57 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t	160
Lampiran 58 Daftar Nama Responden Uji Coba	162
Lampiran 59 Daftar Nama Responden Survei Final	163