

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kebaruan Penelitian .....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Latar Belakang Teori.....	9
1. Kepuasan Pelanggan .....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Kualitas Makanan .....	18
4. Harga.....	20
B. Kerangka Teoretik dan Hipotesis.....	24
BAB III .....	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28

1.	Waktu Penelitian.....	28
2.	Tempat Penelitian .....	28
B.	Pendekatan Penelitian .....	28
C.	Populasi dan Sampel .....	29
1.	Populasi.....	29
2.	Sampel .....	30
D.	Penyusunan Instrumen .....	30
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	31
2.	Kualitas Pelayanan (X1) .....	36
3.	Kualitas Makanan (X2).....	43
4.	Harga (X3) .....	49
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
F.	Teknik Analisis Data.....	54
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	54
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	55
3.	Uji Hipotesis .....	56
4.	Analisis Korelasi Ganda .....	56
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	57
BAB IV	.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	58
A.	Deskripsi Data.....	58
1.	Profil Responden.....	58
2.	Profil Data .....	62
1.	Data Kepuasan Pelanggan .....	62
2.	Data Kualitas Pelayanan .....	67
3.	Data Kualitas Makanan.....	72
4.	Data Harga .....	75
B.	Teknik Analisis Data.....	79

1.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	79
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	83
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	85
4.	Pengujian Analisis Korelasi Ganda .....	87
5.	Pengujian Koefisien Determinasi .....	89
C.	Pembahasan.....	92
1.	Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	92
2.	Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	93
3.	Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	94
BAB V.....		95
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....		95
A.	Kesimpulan .....	95
B.	Implikasi.....	96
C.	Keterbatasan Penelitian.....	97
D.	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya .....	98
1.	Restoran KFC .....	98
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	99
E.	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA .....		102
LAMPIRAN.....		105

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Restoran Paling Diminati Masyarakat Indonesia .....	2
Tabel II. 1 Kerangka Teoritik.....	26
Tabel III. 1 Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Makanan .....	45
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Makanan .....	46
Tabel III. 7 Kisi-kisi Instrumen Harga.....	50
Tabel III. 8 Skala Penilaian Instrumen Harga.....	51
Tabel IV. 1 Profil Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel IV. 2 Profil Usia Responden .....	60
Tabel IV. 3 Profil Status Pekerjaan Responden .....	61
Tabel IV. 4 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	64
Tabel IV. 6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel IV. 7 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel IV. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel IV. 10 Statistika Deskriptif Kualitas Makanan .....	73
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan.....	73
Tabel IV. 12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kualitas Makanan .....	75
Tabel IV. 13 Statistika Deskriptif Harga .....	76
Tabel IV. 14 Distribusi Frekuensi Harga .....	77
Tabel IV. 15 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Harga.....	79
Tabel IV. 16 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1, X2, X3 .....	80
Tabel IV. 17 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan .....	81

Tabel IV. 18 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Makanan.....	82
Tabel IV. 19 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Harga .....	83
Tabel IV. 20 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....	84
Tabel IV. 21 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	86
Tabel IV. 22 Hasil Uji Analisis Korelasi Ganda.....	88
Tabel IV. 23 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	90
Tabel IV. 24 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91
Tabel IV. 25 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .	92

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I. 1 Kendala yang Dialami oleh Konsumen KFC .....	4
Gambar II. 1 Model Penelitian.....	27
Gambar IV. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	59
Gambar IV. 2 Grafik Usia Responden .....	60
Gambar IV. 3 Grafik Status Pekerjaan Responden.....	61
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	65
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	69
Gambar IV. 6 Grafik Histogram Kualitas Makanan .....	74
Gambar IV. 7 Grafik Histogram Harga .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	105
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Skripsi .....	106
Lampiran 3 Kuesioner Survei Awal.....	107
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	110
Lampiran 5 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	113
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	114
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	115
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	116
Lampiran 9 Kuesioner Uji Final Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	117
Lampiran 10 Data Mentah Uji Final Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	120
Lampiran 11 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah, Nilai Rata Rata, Varian, dan Simpangan baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	124
Lampiran 12 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	125
Lampiran 13 Skor Indikator Dominan Histogram Y (Kepuasan Pelanggan) .....	126
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	127
Lampiran 15 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	131
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	132
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	133
Lampiran 18 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas X1(Kualitas Pelayanan).....	134
Lampiran 19 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	135
Lampiran 20 Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel XI (Kualitas Pelayanan) .....	136
Lampiran 21 Data Mentah Uji Final Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	140
Lampiran 22 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata Rata, Varian, dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	145
Lampiran 23 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	146
Lampiran 24 Skor Indikator Dominan Variabel X1(Kualitas Pelayanan) .....	147
Lampiran 25 Kuesioner Uji Coba Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	149
Lampiran 26 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 .....	151
Lampiran 27 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Kualitas Makanan) Besera Contoh Perhitungan Untuk Butir Satu .....	152
Lampiran 28 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Kualitas Makanan) .....	153
Lampiran 29 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Reliabilitas Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	154
Lampiran 30 Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X2(Kualitas Makanan).....	155

Lampiran 31 Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	157
Lampiran 32 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Rata Rata, Varian, dan Simpangan Baku Variabel X2(Kualitas Makanan) .....	161
Lampiran 33 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	162
Lampiran 34 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	163
Lampiran 35 Kuesioner Uji Coba Variabel X3 (Harga) .....	164
Lampiran 36 Skor Uji Coba Intrumen Variabel X3(Harga) .....	166
Lampiran 37 Perhitungan Analisis Butir Variabel X3 (Harga) Beserta Contoh Perhitungan Untuk Butir Satu .....	167
Lampiran 38 Data Perhitungan Validitas Variabel X3(Harga).....	168
Lampiran 39 Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Reliabilitas Variabel X3 (Harga) .....	169
Lampiran 40 Kuesioner Final Penelitian Variabel X3 (Harga) .....	170
Lampiran 41 Data Mentah Variabel X3 (Harga) .....	172
Lampiran 42 Perhitungan Range , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Rata Rata, Varians. Dan Simpangan Baku Variabel X3 (Harga).....	176
Lampiran 43 Proses Menggambar Grafik Histogram Variabel X3 (Harga) .....	177
Lampiran 44 Skor Indikator Dominan Variabel X3 (Harga) .....	178
Lampiran 45 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan), X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Kualitas Makanan), dan X3 (Harga).....	179
Lampiran 46 Perhitungan Normalitas .....	183
Lampiran 47 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X1 dan Y .....	184
Lampiran 48 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX1$ .....	185
Lampiran 49 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dan Y .....	186
Lampiran 50 Perhitungan Korelasi Pearson X1 .....	187
Lampiran 51 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dan Y .....	188
Lampiran 52 Perhitungan Uji Kelinieran X2 terhadap Y .....	189
Lampiran 53 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX2$ .....	190
Lampiran 54 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y .....	191
Lampiran 55 Perhitungan Korelasi Pearson X2.....	192
Lampiran 56 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y .....	193
Lampiran 57 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X3 dengan Y .....	194
Lampiran 58 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX3$ .....	195
Lampiran 59 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X3 dengan Y .....	196
Lampiran 60 Perhitungan Korelasi Pearson X3 dengan Y .....	197
Lampiran 61 Perhitungan Koefisiensi Determinasi X3 dengan Y .....	198
Lampiran 62 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX1 + cX2 + dX3$ .....	199
Lampiran 63 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1, X2, X3, dan Y .....	200
Lampiran 64 Perhitungan Koefisiensi Korelasi Pearson X1,X2,X3 dan Y .....	201
Lampiran 65 Perhitungan Koefisien Determinasi X1, X2, X3 dan Y .....	202



Lampiran 66 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	203
Lampiran 67 Tabel Nilai Nilai R Product Momen Dari Pearson.....	204
Lampiran 68 Tabel-tabel Untuk Distribusi t.....	205