

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Ayam Bakar Wong Solo cabang Riau Bandung	1
1.1.2 Visi dan Misi Ayam Bakar Wong Solo cabang Riau Bandung.....	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pemasaran.....	12
2.1.2 Jasa	12
2.1.3 Karakteristik Jasa	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	14
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6 Kepuasan Konsumen	15
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33

2.4	Hipotesis Penelitian	35
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	36
3.2.1	Operasional Variabel	36
3.2.2	Skala Pengukuran	39
3.3	Tahapan Penelitian.....	39
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.4.1	Populasi Penelitian.....	40
3.4.2	Sampel Penelitian.....	41
3.4.3	Teknik Sampling	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Sumber Data	42
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
3.6.1	Uji Validitas	42
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.7.1	Analisis Deskriptif	44
3.7.2	<i>Method Of Successive Interval</i> (MSI).....	46
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	47
3.8	Pengujian Hipotesis	48
3.9	Koefisien Determinasi	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Pengumpulan Data	49
4.2	Karakteristik Responden	49
4.2.1	Jenis Kelamin.....	49
4.2.1	Usia	50
4.2.3	Pekerjaan.....	51
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.1	Uji Validitas	52
4.3.2	Uji Reliabilitas	53

4.4 Hasil Analisis Deskriptif	54
4.4.1 Analisis Deskriptif	54
4.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Aspek <i>Tangible</i>	54
4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Aspek <i>Reliability</i>	57
4.4.4 Tanggapan Responden Terhadap Aspek <i>Responsiveness</i>	59
4.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Aspek <i>Assurance</i>	62
4.4.6 Tanggapan Responden Terhadap Aspek <i>Emphaty</i>	65
4.4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	67
4.4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.5 <i>Method Of Succesive Interval</i> (MSI).....	72
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	72
4.6.1 Uji Normalitas.....	72
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.7 Hasil Uji Hipotesis	75
4.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	75
4.7.2 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	77
4.7.3 Koefisien Determinasi	77
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	81
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	89