

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Pizza Hut	2
1.1.3 Logo dan Makna Logo	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Manajemen Pemasaran	8
2.2 Pemasaran Jasa.....	8
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.4 Pengertian Kepuasan konsumen.....	10
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
2.6 Kerangka Pemikiran.....	17
2.7 Hipotesis Pnelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20

3.1.1	Jenis Data	20
3.2	Variabel Operasional	21
3.2.1	Skala Pengukuran.....	23
3.3	Tahapan Penelitian	23
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4.1	Populasi.....	24
3.4.2	Sampel.....	24
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data	26
3.6	Alat Ukur Penelitian	26
3.6.1	Uji Validitas	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	30
3.7	Teknik Analisis Data	32
3.7.1	Analisis Deskriptif	32
3.7.2	Uji Normalitas	33
3.7.3	Koefisien Determinasi (R Square)	34
3.7.4	Analisis Regresi linier Sederhana.....	34
3.8	Pengujian Hipotesis	35
3.9	Uji t (Uji Parsial)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.2	Teknik Analisa Data	41
4.2.1	Analisa Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	41
4.2.2	Analisa Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	43
4.2.3	Uji Normalitas	44
4.3	Pengujian Hipotesis	46
4.3.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	46
4.3.2	Uji T.....	47
4.3.3	Koefisien Determinasi.....	48
4.4	Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran	51
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	51

5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	52
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN	55