KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat, dan syukur Penulis panjatkan kehadirat TUHAN YESUS KRISTUS atas segala berkat dan kasih-Nya yang tiada berkesudahan tercurah bagi Penulis. Penulis bersyukur telah dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Skripsi yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS KONSUMEN DI MCDONALD'S CABANG CIBUBUR, JAKARTA"** ini berisikan segala hal mengenai penelitian yang telah Penulis lakukan beserta uraian dan analisis, serta melibatkan teori yang relevan dengan penelitian. Pada akhir pembahasan, Penulis membuat dan memberikan kesimpulan dan saran bagi perbaikan maupun peningkatan pada penelitian selanjutnya.

Dalam penyusunan skripsi, banyak pihak yang terlibat untuk membantu dan tentunya tanpa keterlibatan mereka Penulis tidak dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan tepat waktu. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Putu Nina Madiawati ST. MT, selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih atas bimbingan, motivasi, dan nasihat sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Terima kasih kepada Ibu Ai Lili Yuliati, Dra., MM. dan Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., MBA selaku penguji seminar proposal dan sidang skripsi. Terima kasih atas ketelitiannya dalam mengkritisi proposal dan sidang skripsi Penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Staf BAAk dan Sekretariat S1 Administrasi Bisnis. Terima kasih telah memberikan informasi dan memudahkan Penulis dalam hal administrasi kampus.
4. Terima kasih kepada Bapak Eric selaku *Store Manager* di McDonald's Cabang Cibubur, Jakarta yang mempersilahkan untuk melakukan penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan guna menunjang tersusunnya skripsi Penulis dengan baik.

5. Spesial terima kasih kepada Bapak dan Mama yang telah memberikan Penulis semangat, nasihat, kasih sayang, yang teriring dengan doa untuk membantu dalam perjuangan Penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua adik Penulis (Dwi Lestarida dan Pangeran Antonius) yang selalu memberikan canda tawa, motivasi, dan doanya bagi Penulis. Karena kalian berdua, Penulis termotivasi untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
7. Terima kasih kepada teman-teman terkasih Kelompok Kecil (Kak Evantri, Pelangi, Marta, Januar, dan Oshin) dan teman-teman PKK 2010 atas motivasi, canda-tawa, dan doanya untuk Penulis.
8. Terima kasih teman-teman mantan Pengurus "*EKKLESIA*" (Chrisgo, Nelva, Sri, Jeanet, Vivid, Edo, Lindon, dan Sonia) dan PMK atas pembelajaran bagi Penulis untuk lebih dewasa dan bertumbuh bersama dalam pelayanan.
9. Terima kasih juga kepada Rikhard, Ratri, Aulia Rahman, dan Vina Shabrina yang telah membantu serta memberikan nasihat, semangat, dan doanya.
10. Terima kasih kepada "*Petties*" (Adista, Agnes, Givania, Juliana, Madarina, Mahmelia, Renita) dan juga Arzte Lusia yang memberikan semangat dan canda tawanya sepanjang Penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta kepada mas-mas/mba "PERMATA" dan teman lain yang telah turut membantu maupun memberikan doa dan dukungan bagi Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih.

Skripsi ini telah diselesaikan dengan sebaik mungkin, namun Penulis percaya bahwa tidak ada gading yang tak retak, demikian pula dengan skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun bagi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Bandung, 21 Mei 2014

Ynry Purnamasari

NPM. 1203100097

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.1.1 Profil McDonald's 1
1.1.2 Visi, Misi, dan Logo McDonald's 3
1.1.3 Struktur Organisasi McDonald's Indonesia 4
1.1.4 Produk McDonald's 5
1.2 Latar Belakang Penelitian 7
1.3 Perumusan Masalah 12
1.4 Tujuan Penelitian 12
1.5 Manfaat Penelitian 12
1.6 Sistematika Penulisan 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 15
2.1.1 Manajemen Pemasaran 15
2.1.2 Jasa 16
2.1.3 Kualitas Pelayanan 18
2.1.4 Kepuasan Konsumen 22

2.1.5 Loyalitas Konsumen 26
2.1.6 Hubungan Antar Variabel 31
2.2 Penelitian Terdahulu 34
2.2.1 Artikel Dalam Jurnal Nasional 35
2.2.2 Skripsi 48
2.3 Kerangka Pemikiran 49
2.4 Hipotesis Penelitian 51
2.5 Ruang Lingkup 51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 52
3.2 Operasional Variabel 52
3.3 Tahapan Penelitian 55
3.4 Populasi dan Sampel 58
3.4.1 Populasi 58
3.4.2 Sampel 58
3.5 Pengumpulan Data 60
3.5.1 Data Primer 60
3.5.2 Data Sekunder 60
3.6 Skala Pengukuran dan Skala Instrumen 60
3.6.1 Skala Pengukuran 60
3.6.2 Skala Instrumen 61
3.7 Validitas dan Realibilitas 61
3.7.1 Uji Validitas 62
3.7.2 Uji Reliabilitas 63
3.8 Uji Asumsi Klasik 64
3.8.1 Uji Normalitas 64
3.8.2 Uji Multikolinearitas 64
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas 65
3.9 Teknik Analisis Data 65
3.9.1 Analisis Deskriptif 65

3.9.2 Analisis Jalur (*Path Analysis*) 67
3.10 Pengujian Hipotesis..... 71

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Karakteristik Responden 73
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 73
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 74
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan atau Pekerjaan 74
4.2 Hasil Penelitian 75
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel 76
4.2.2 Uji Asumsi Klasik 83
4.3 Perhitungan Analisis Jalur (*Path Analysis*) 88
4.3.1 Analisis Korelasi 89
4.3.2 Analisis Jalur 92
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 104
5.2 Saran 105
5.2.1 Kegunaan Teoritis 105
5.2.2 Kegunaan Praktis 106

DAFTAR PUSTAKA 107
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel 52
Tabel 3.2 Model Skala Likert 60
Tabel 3.5 Kriteria Interpretasi Persentase 66
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Jawaban Responden Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) 74
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Jawaban Responden Dimensi Keandalan (*Reliability*) 75
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Jawaban Responden Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 76
Tabel 4.4 Tabel Distribusi Jawaban Responden Dimensi Jaminan (*Assurance*) 77
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Jawaban Responden Dimensi Empati (*Emphaty*) 78
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen 79
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Jawaban Responden Loyalitas Konsumen 80
Tabel 4.8 Tabel *Kolmograv-Smirnov Test* 84
Tabel 4.9 *Coefficients* 85
Tabel 4.10 *Correlations* 87
Tabel 4.11 Anova (Uji Pengaruh Sub Struktur I) 90
Tabel 4.12 *Coefficients* (Uji Pengaruh Sub Struktur I) 91
Tabel 4.13 Model *Summary* (Uji Pengaruh Sub Struktur I) 91
Tabel 4.14 Anova (Uji Pengaruh Sub Struktur Ii) 92
Tabel 4.15 *Coefficients* (Uji Pengaruh Sub Struktur Ii) 92
Tabel 4.16 Model *Summary* (Uji Pengaruh Sub Struktur Ii) 93
Tabel 4.17 Anova (Uji Pengaruh Sub Struktur Iii) 94
Tabel 4.18 *Coefficients* (Uji Pengaruh Sub Struktur Iii) 94
Tabel 4.19 Model *Summary* (Uji Pengaruh Sub Struktur Iii) 95
Tabel 4.20 Rangkuman Koefisien Analisis Jalur 97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Mcdonald's 4
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Mcdonald's Indonesia 4
Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan 23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 49
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian 56
Gambar 3.2 Garis Kontinum 67
Gambar 3.3 Diagram Analisis Jalur 69
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 71
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 72
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Atau Pekerjaan 72
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) 75
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (*Realibility*) 76
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 77
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Jaminan (*Assurance*) 78
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Empati (*Emphaty*) 79
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen 80
Gambar 4.10 Garis Kontinum Loyalitas Konsumen 81
Gambar 4.11 Histogram 82
Gambar 4.12 Grafik Normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual* 83
Gambar 4.13 Diagram *Scatterplot* 88
Gambar 4.14 Sub Struktur-I Pengaruh X Terhadap Y 92
Gambar 4.15 Sub Struktur-II Pengaruh Y Terhadap Z 94
Gambar 4.16 Sub Struktur-III Pengaruh X dan Y Terhadap Z 96
Gambar 4.17 Model Perhitungan Koefisian Jalur Analisis 98

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabelitas Instrumen Penelitian

LAMPIRAN 3 Populasi McDonald's Cabang Cibubur, Jakarta bulan November 2013

LAMPIRAN 4 Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 5 Hasil Kuesioner dengan Skala Likert

LAMPIRAN 6 MSI