

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematik Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	13
2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.2 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidak Puasaan Konsumen	17
2.2.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	19
2.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Industri Kulilner	21
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
2.5 Hipotesis	25
2.5.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restorant <i>Western</i> (KFC) dan Restorant <i>Asia</i> (HOKBEN) diukur dengan DINESERVE melalui dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	27

2.5.2	Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restorant <i>Western</i> (KFC) dan Restorant <i>Asia</i> (HOKBEN) diukur dengan DINESERVE melalui dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	27
2.5.3	Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restorant <i>Western</i> (KFC) dan Restorant <i>Asia</i> (HOKBEN) diukur dengan DINESERVE melalui dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	28
2.5.4	Terdapat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restorant <i>Western</i> (KFC) dan Restorant <i>Asia</i> (HOKBEN) diukur dengan DINESERVE melalui dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	28
2.5.5	Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restorant <i>Western</i> (KFC) dan Restorant <i>Asia</i> (HOKBEN) diukur dengan DINESERVE melalui dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	29
2.5.6	Perbedaan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restorant <i>Western</i> (KFC) dan Restorant <i>Asia</i> (HOKBEN), diukur dengan DINESERVE dengan dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), <i>Assurance</i> (Jaminan), dan <i>Emphaty</i> (Empati)	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Sumber Data.....	30
3.2.1	Data Primer	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4	Populasi Dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel.....	31
3.5	Variabel Penelitian	32
3.5.1	Definisi Operasional Variabel.....	32

3.6 Uji Persyaratan Instrumen.....	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Metode Analisis Data.....	35
3.7.1 Analisis Persentase.....	35
3.7.2 Analisis <i>Independent Sample T-Test</i>	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Data	38
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
4.1.2.1 Hasil jawaban tentang kualitas pelayanan restoran cepat saji <i>western KFC</i>	40
4.1.2.2 Hasil jawaban tentang kualitas pelayanan restoran cepat saji <i>western HOKBEN</i>	46
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	53
4.2.1 Hasil Uji Validitas	53
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.2.3 Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Western (KFC) dan Asian (HOKBEN) Berdasarkan Tangibel (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati)	60
4.2.4 Hasil Uji Independent Sample T-Test	61
4.3 Pembahasan	63
4.3.1 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan <i>Tangible</i>	65
4.3.2 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan <i>Reliability</i>	65
4.3.3 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	65
4.3.4 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan <i>Ansurance</i>	66
4.3.5 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan <i>Emphaty</i>	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62

5.1 Simpulan	62
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jenis Layanan Restoran Cepat Saji KFC dan HOKBEN..... 4
- Tabel 1.2 Hasil Prasurvei Pengunjung Restoran Cepat Saji KFC dan HOKBEN 6
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 22
- Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel 32
- Tabel 3.2 Intepretasi Nilai R 34
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (KFC dan HOKBEN)..... 38
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (KFC dan HOKBEN)..... 39
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penddikan Terakhir (KFC dan HOKBEN) 39
- Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (*tangible*) . 40
- Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (*reliability*)41
- Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)..... 43
- Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel daya Jaminan (*Ansurance*) 44
- Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Empati (*emphaty*) 45
- Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (*tangibel*) . 46
- Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (*reliability*) 48
- Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)..... 49
- Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Variabel Jaminan (*Ansurance*) 51
- Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Variabel Empati (*emphaty*) 52
- Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Bukti Fisik (*Tangibel*) KFC 53

- Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Keandalan (*Reliability*) KFC` 54
- Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) KFC 54
- Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Jaminan (*Assurance*) KFC 55
- Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Empati (*Empathy*) KFC 55
- Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Bukti Fisik (*Tangibel*) HOKBEN 56
- Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Keandalan (*Reliability*) HOKBEN ` 57
- Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) HOKBEN 57
- Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Jaminan (*Assurance*) HOKBEN 58
- Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Empati (*Empathy*) HOKBEN 58
- Tabel 4.24 Daftar Inteprestasi Koefisien 59
- Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas KFC 59
- Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas HOKBEN 60
- Tabel 4.27 Pengujian Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Western (Kfc) Dan Asian (Hokben) Berdasarkan Tangibel (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) 61
- Tabel 4.28 Perbandingan Kepuasan Konsumen Natara Restoran Cepat Saji KFC (*western*) dan HOKBEN (*asia*) 63

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 26

DAFTAR LAMPIRAN

- **Lampiran 1** Kuesioner
- **Lampiran 2** Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan KFC Dan HOKBEN
- **Lampiran 3** Frekuensi KFC Dan HOKBEN
- **Lampiran 4** Uji Validitas Dan Reliabilitas KFC Dan HOKBEN
- **Lampiran 5** Uji Independent T-Test Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)