

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Dasar Teori .....	7
1. Kepuasan Pelanggan.....	7
2. Kualitas Produk .....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	20
4. Harga .....	22
5. Lokasi .....	27
6. Citra Merek.....	28
F. Penelitian Terdahulu dan Saat Ini .....	33
G. Kerangka Pemikiran .....	36
H. Hipotesis .....	37
I. Batasan Penelitian .....	37
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
1. Kepuasan Konsumen .....	37
2. Kualitas Produk .....	38
3. Kualitas Pelayanan .....	38
4. Harga .....	39
5. Lokasi .....	40
6. Citra Merek.....	41
K. Metode Penelitian.....	41
1. Metode Dasar Penelitian .....	43
2. Metode Pelaksanaan Penelitian .....	44

3. Metode Pengambilan Konsumen.....	45
4. Macam dan Sumber Data .....	43
5. Metode Pengumpulan Data .....	45
6. Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
7. Metode Analisis Data .....	51
<b>BAB II KEADAAN UMUM RESTORAN CEPAT SAJI ROCKET CHICKEN</b>	
A. Sejarah Restoran Cepat Saji Rocket Chicken.....	60
B. Produk Restoran Cepat Saji Rocket Chicken .....	63
C. Visi dan Misi Restoran Cepat Saji Rocket Chicken.....	66
D. Struktur Organisasi.....	67
<b>BAB III IDENTITAS KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI ROCKET CHICKEN</b>	
A. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
B. Identitas Konsumen Berdasarkan Usia.....	71
C. Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	72
D. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	73
E. Identitas Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	74
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS</b>	
A. Analisis Hasil Kepuasan Konsumen denga <i>IPA(Importance Performance Analysis)</i> .....	76
B. Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis.....	91
C. Analisis Kepuasan Konsumen di Restoran Cepat Saji Rocket Chicken .....	97
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>102</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini .....	33
Tabel 1.2 Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran.....	41
Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	49
Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	50
Tabel 2.1 Daftar Menu Produk dan Minuman di Rocket Chicken .....	63
Tabel 3.1 Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 3.2 Identitas Konsumen Berdasarkan Usia .....	71
Tabel 3.3 Identitas Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 3.4 Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	73
Tabel 3.5 Identitas Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	74
Tabel 4.1 Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Produk.....	76
Tabel 4.2 Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.3 Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Harga.....	80
Tabel 4.4 Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Lokasi.....	81
Tabel 4.5 Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Citra Merek .....	83
Tabel 4.6 Perhitungan Rata-rata Nilai Kepentingan dan Kinerja .....	84
Tabel 4.7 Skor Jawaban Konsumen Variabel Kualitas Produk .....	91
Tabel 4.8 Skor Jawaban Konsumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	92
Tabel 4.9 Skor Jawaban Konsumen Variabel Harga .....	93
Tabel 4.10 Skor Jawaban Konsumen Variabel Lokasi .....	94
Tabel 4.11 Skor Jawaban Konsumen Variabel Citra Merek.....	95

Tabel 4.12 Skor Jawaban Konsumen Variabel Kepuasan Konsumen .....	96
Tabel 4.13 Hasil Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan .....	12
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3 Diagram Kartesius.....	54
Gambar 4 Struktur Organisasi Restoran Cepat Saji Rocket Chicken .....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Identitas Konsumen Restoran Cepat Saji Rocket Chicken

Lampiran 3. Skor Jawaban Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Produk

Lampiran 3.1 Skor Jawaban Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 3.2 Skor Jawaban Tingkat Kepentingan Variabel Harga

Lampiran 3.3 Skor Jawaban Tingkat Kepentingan Variabel Citra Merk

Lampiran 3.4 Skor Jawaban Tingkat Kepentingan Variabel Lokasi

Lampiran 3.5 Skor Jawaban Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Produk

Lampiran 3.6 Skor Jawaban Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 3.7 Skor Jawaban Tingkat Kinerja Variabel Harga

Lampiran 3.8 Skor Jawaban Tingkat Kinerja Variabel Lokasi

Lampiran 3.9 Skor Jawaban Tingkat Kinerja Variabel Citra Merek

Lampiran 4. Skor Jawaban Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)

Lampiran 5. Skor Jawaban Variabel Kualitas Produk (Data Suksesif)

Lampiran 5.1 Skor Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (Data Suksesif)

Lampiran 5.2 Skor Jawaban Variabel Harga (Data Suksesif)

Lampiran 5.3 Skor Jawaban Variabel Lokasi (Data Suksesif)

Lampiran 5.4 Skor Jawaban Variabel Citra Merek (Data Suksesif)

Lampiran 5.5 Skor Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Data Suksesif)

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Produk

Lampiran 6.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 6.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kepentingan Variabel Harga

Lampiran 6.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kepentingan Variabel Lokasi

Lampiran 6.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kepentingan Variabel Citra Merek

Lampiran 6.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Produk

Lampiran 6.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 6.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kinerja Variabel Harga

Lampiran 6.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kinerja Variabel Lokasi

Lampiran 6.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Tingkat Kinerja Variabel Citra Merek

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Variabel Kepuasan Konsumen

Lampiran 8 Hasil Regresi Variabel X terhadap Variabel Y dengan SPSS

Lampiran 9. Dokumentasi

