

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAKSI .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.5.1 Tinjauan Teoritis .....	11
1.5.2 Tinjauan Empirik.....	30
1.6 Pengaruh Antar Variabel .....	62
1.7 Kerangka Pemikiran .....	64
1.8 Hipotesis .....	69
1.9 Tabel Ringkasan .....	70
1.10 Definisi Konsep dan Operasional .....	71
1.10.1 Definisi Konsep .....	71
1.10.2 Definisi Operasional .....	71
1.11 Metode Penelitian .....	74
1.11.1 Tipe Penelitian .....	74
1.11.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	74
1.11.3 Objek Penelitian.....	75
1.11.4 Populasi dan Sampel.....	75
1.11.5 Teknik Sampling.....	79
1.11.6 Sumber Data.....	79

1.11.7 Teknik Pengumpulan Data.....	80
1.11.8 Skala Pengukuran.....	80
1.11.9 Uji Instrumen Penelitian .....	81
1.11.10 Teknik Analisis Data.....	82
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>88</b>
2.1 Sejarah KFC Indonesia .....	88
2.2 Deskripsi KFC Indonesia.....	89
2.3 Visi dan Misi KFC Indonesia .....	91
2.4 Jaringan KFC Indonesia .....	91
2.5 Logo KFC Indonesia.....	92
2.6 Gambaran <i>Memorable Customer Experience</i> KFC Indonesia.....	93
2.7 Gambaran Kepuasan Pelanggan KFC Indonesia .....	95
2.8 Gambaran Loyalitas Pelanggan KFC Indonesia .....	97
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>100</b>
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	100
3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	101
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	102
3.2 Karakteristik Responden.....	103
3.2.1 Jenis Kelamin .....	104
3.2.2 Domisili .....	105
3.3 Analisis Data.....	106
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	106
3.3.2 Analisis Statistik Inferensial .....	120
3.4 Pembahasan .....	129
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>136</b>
4.1 Kesimpulan.....	136
4.2 Saran .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>140</b>