

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2. Perkembangan Usaha	2
1.1.3. Produk dan Layanan.....	3
1.1.4. Strategi Secara Umum.....	3
1.1.5. Visi dan Misi	4
1.1.6. Struktur Organisasi.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1. Kegunaan Akademisi	12
1.5.2. Kegunaan Praktisi	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	14
2.1. Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Jasa	14
2.1.3 Kualitas	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20

2.2.	Penelitian Terdahulu	22
2.3.	Kerangka Pemikiran	39
2.4.	Hipotesis Penelitian	42
2.5.	Ruang Lingkup Penelitian	42
BAB III	METODE PENELITIAN	44
3.1.	Jenis Penelitian	44
3.2.	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	44
3.2.1.	Operasional Variabel	44
3.2.2.	Skala Pengukuran	49
3.3.	Tahapan Penelitian	50
3.4.	Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel	51
3.4.1.	Populasi	51
3.4.2.	Teknik Sampling	51
3.4.3.	Sampel	52
3.5.	Pengumpulan Data	53
3.5.1.	Jenis Data	53
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6.	Teknik Pengujian Data	54
3.6.1.	Uji Validitas	54
3.6.2.	Uji Reliabilitas	57
3.7.	Teknik Analisis Data	58
3.7.1.	Analisis Deskriptif	58
3.7.2.	<i>Method Successive Internal (MSI)</i>	60
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik	61
3.7.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.7.5.	Pengujian Hipotesis	63
3.7.6.	Koefisien Determinasi	65
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	66
4.1.	Karakteristik Responden	66
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	68
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	69
4.2.	Hasil Penelitian	70

4.2.1. Analisis Deskriptif	70
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	102
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda	106
4.2.4. Uji Hipotesis	108
4.2.5. Koefisien Determinasi	113
4.3. Pembahasan dan Analisis Penelitian	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1. Kesimpulan	119
5.2. Saran	120
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	121
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	123
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Produksi Daging Bebek.....	5
Tabel 2.1	Skripsi Terdahulu	22
Tabel 2.2	Jurnal Internasional	27
Tabel 2.3	Jurnal Nasional	33
Tabel 3.1	Operasional Variabel	46
Tabel 3.2	Instrumen Skala Pengukuran.....	49
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	55
Tabel 3.4	Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 3.5	Kategori Interpretasi Skor	59
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i> (X_1)	71
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X_2)	74
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (X_3).....	76
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X_4).....	79
Tabel 4.5	Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i> (X_5)	81
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	84
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan <i>Tangible</i>	86
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan <i>Empathy</i>	89
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan <i>Reliability</i>	92
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan <i>Responsiveness</i>	95
Tabel 4.11	Tanggapan Responden mengenai Kepuasan <i>Assurance</i>	98
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	100
Tabel 4.13	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	104
Tabel 4.14	Tabel Coefficients ^a	104
Tabel 4.15	Variabels Entered/Removed ^a	106
Tabel 4.16	Tabel Coefficients ^a	106
Tabel 4.17	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	109
Tabel 4.18	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	111
Tabel 4.19	Besarnya Pengaruh Secara Parsial	112
Tabel 4.20	Tabel Uji Koefisien Determinan	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Organisasi	4
Gambar 1.2	Data Pendapatan Bebek Slamet cabang Radio Dalam	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	50
Gambar 3.2	Klasifikasi Kriteria Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum	60
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia	67
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	68
Gambar 4.4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	69
Gambar 4.5	Persentase Garis Kontinum <i>Tangible</i> (X_1)	73
Gambar 4.6	Persentase Garis Kontinum <i>Empathy</i> (X_2)	76
Gambar 4.7	Persentase Garis Kontinum <i>Reliability</i> (X_3).....	78
Gambar 4.8	Persentase Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> (X_4).....	81
Gambar 4.9	Persentase Garis Kontinum <i>Assurance</i> (X_5)	83
Gambar 4.10	Presentase Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	85
Gambar 4.11	Persentase Garis Kontinum Kepuasan <i>Tangible</i>	88
Gambar 4.12	Persentase Garis Kontinum Kepuasan <i>Empathy</i>	91
Gambar 4.13	Persentase Garis Kontinum Kepuasan <i>Reliability</i>	94
Gambar 4.14	Persentase Garis Kontinum Kepuasan <i>Responsiveness</i>	97
Gambar 4.15	Persentase Garis Kontinum Kepuasan <i>Assurance</i>	100
Gambar 4.16	Presentase Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	101
Gambar 4.17	Histogram	102
Gambar 4.18	Grafik Normal <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	103
Gambar 4.19	Diagram Pencar (Scatterplot)	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi
Lampiran 3	<i>Method Successive Interval (MSI)</i>
Lampiran 4	Hasil Perhitungan SPSS