

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi & Misi McDonald's.....	2
1.1.3 Produk Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Kegunaan Teoritis	9
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Perilaku Konsumen	12

2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.6 Pengertian Self-Service Technology	14
2.1.7 Dimensi Self-Service Technology	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
2.5.1 Variabel Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Variabel Operasional.....	33
3.3 Skala Pengukuran.....	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel.....	35
3.4.3 Teknik Sampling	36
3.4.4 Data Primer	36
3.4.5 Data Sekunder	36
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	39
3.6 Statistik Deskriptif	40
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.1 Uji Multikolinearitas	41
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	41

3.7.3 Uji Normalitas	41
3.8 Analisis Regresi Linear Sederhana	42
3.9 Uji Hipotesis	42
3.10 Uji Koefisien Determinasi	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
4.1 Pengumpulan Data	44
4.2 Karakteristik Responden	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Mahasiswa Telkom.....	47
4.3 Hasil Penelitian	48
4.3.1 Statistik Deskriptif	48
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	57
4.3.4 Uji Hipotesis	58
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	62
5.2.1 Saran Praktis	62
5.2.2 Saran Teoritis	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65