

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC SUKAWANGI BANDUNG”** yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Diploma III (D3) Program Studi Manajemen Pemasaran di TELKOM UNIVERSITY.

Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini karena banyaknya dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua penulis yang sudah mendukung dan memberi arahan dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Kepada Bapak Drs. Dadang Iskandar selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Kepada Manajer, asisten, dan staff KFC Sukawangi yang telah membantu memberi data untuk menyelesaikan laporan Praktika Kerja lapangan.
4. Kepada teman – teman di kampus yang tidak bias disebutkan satu persatu yang telah mendorong penulis untuk segera menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Akhir kata semoga laporan ini bisa bermanfaat khususnya untuk penulis dan umumnya bagi pembaca.

Bandung, Agustus 2013

Muhammad Ryan Permana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Profil PT Fastfood Indonesia, Tbk	1
1.1.2 Visi dan Misi PT. Fastfood Indonesia, Tbk	3
1.2 Latar Belakang Objek Observasi	3
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Observasi	6
1.5 Kegunaan Observasi	6
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	7
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Jasa	8

2.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.4	<i>Service Quality (Servqual)</i>	10
2.1.5	Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.1.6	Metode Pengukuran Kepuasan	12
2.1.7	Kerangka Pemikiran	13
2.1.7	Penelitian Terdahulu	14
2.2	Metode Penelitian	16
2.2.1	Jenis Penelitian	16
2.2.2	Variabel Penelitian	17
2.2.3	Jenis Data	17
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data Dan Teknik Pengolahan Data	18
2.2.4.1	Teknik Pengumpulan Data	18
2.2.4.2	Teknik Pengolahan Data	18
2.2.5	Populasi Dan Sampel	18
2.2.5.1	Populasi	19
2.2.5.2	Sampel	19
2.2.6	Teknik Sampel	20
2.2.7	Pengukuran Skala	20
2.2.8	Variabel Operasional	21
2.2.9	Uji Data	23
2.2.9.1	Uji Reliabilitas	23
2.2.9.2	Uji Validitas	29

2.2.9.3 Uji Normalitas	31
2.2.10 Analisis Data	32
2.3 Pembahasan	36
2.3.1 Deskripsi Responden	36
2.3.2 Tingkat Kualitas Pelayanan di KFC Sukawangi	38
2.3.3 Tingkat Kepuasan Konsumen di KFC Sukawangi	45
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial dan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
 BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	 51
3.1 Kesimpulan	51
3.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Restoran Cepat Saji Yang Ada Disekitar KFC Sukawangi	5
Tabel 2.1	Konsep Peneitian Terdahulu	14
Tabel 2.2	Variabel Operasional	20
Tabel 2.3	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i> Kenyataan .	23
Tabel 2.4	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i> Harapan	23
Tabel 2.5	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i> Kenyataan .	24
Tabel 2.6	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i> Harapan	24
Tabel 2.7	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> Kenyataan	25
Tabel 2.8	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> Harapan ..	25
Tabel 2.9	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> Kenyataan	26
Tabel 2.10	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> Harapan	26
Tabel 2.11	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> Kenyataan	27
Tabel 2.12	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> Harapan ..	27
Tabel 2.13	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	28
Tabel 2.14	Hasil Uji Vailiditas Kenyataan	29
Tabel 2.15	Hasil Uji Vailiditas Harapan	30
Tabel 2.16	Hasil Uji Normalitas	31
Tabel 2.17	Klasifikasi Persentase	32
Tabel 2.18	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r	34
Tabel 2.19	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	35
Tabel 2.20	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 2.21	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 2.22	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 2.23	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	38
Tabel 2.24	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	39
Tabel 2.25	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	40

Tabel 2.26	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 2.27	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	42
Tabel 2.28	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (TERRA)	43
Tabel 2.29	Hasil Uji Simultan	46
Tabel 2.30	Tabel Hasil Uji F	47
Tabel 2.31	Koefisien Hasil Uji Parsial	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Top Brand Award 2010	1
Gambar 1.2	Sertifikat Halal KFC Dari MUI	2
Gambar 1.3	Kepuasan Konsumen KFC Sukawangi	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	13
Gambar 2.2	Garis Kontinum	33
Gambar 2.3	Garis Kontinum <i>Tangible</i>	38
Gambar 2.4	Garis Kontinum <i>Empathy</i>	39
Gambar 2.5	Garis Kontinum <i>Reliability</i>	40
Gambar 2.6	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	41
Gambar 2.7	Garis Kontinum <i>Assurance</i>	42
Gambar 2.8	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan (TERRA)	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran Hasil Kuesioner Kenyataan
3. Lampiran Hasil Kuesioner Harapan
4. Lampiran Uji Reliabilitas Kenyataan Dan Harapan
5. Lampiran Uji Validitas Kenyataan
6. Lampiran Uji Validitas Harapan
7. Lampiran Uji Normalitas
8. Lampiran Hasil Uji Regresi
9. Lampiran Kemajuan Bimbingan Laporan Tugas Akhir