DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO DIRI iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 12

1.2.1 Identifikasi Masalah 12

1.2.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 14

1.3.1 Tujuan Penelitian 14

1.3.2 Kegunaan Akademis 15

1.4 Waktu dan Tempat Penelitian 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17

2.1 Teori dan Konsep 17

2.1.1 Kualitas Pelayanan 17

2.1.2 Keunggulan Bersaing 21

2.1.3 Teori dan Model Kepuasan Pelanggan 24
2.1.4 Hasil Penelitian sebelumnya 31
2.1.5 Kerangka Pemikiran 36
2.2 Pengaruh Variabel Independen dengan Dependen 36
2.2.1 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan 36
2.2.2 Pengaruh Keunggulan Bersaing dengan Kepuasan Pelanggan .. 38
2.2.3 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Bersaing terhadap Kepuasan Pelanggan 40
2.3 Hipotesis 41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 42
3.1 Objek Penelitian 42
3.2 Metode Penelitian 43
3.2.1 Desain Penelitian 45
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 45
3.2.3 Metode Penarikan Sampel 49
3.2.4 Jenis dan Sumber Data 51
3.2.5 Metode Analisis 52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 68
4.1.1 Sejarah Perusahaan 68
4.1.2 Struktur Organisasi 69
4.2 Karakteristik Responden 70
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 70

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 70

4.3 Hasil Uji Instrumen 71

4.3.1 Uji Validitas 71

4.3.2 Uji Reliabilitas 74

4.4 Analisis Deskriptif 75

4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas pelayanan di restoran cepat saji Thunder Chicken, Bansong 75

4.4.2 Hasil Analisis Deskriptif Keunggulan bersaing(X2) 87

4.4.3 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan pelanggan (Y) 93

4.5 Analisis Verifikatif 101

4.5.1 Persamaan Regresi Linier Berganda 102

4.5.2 Uji Asumsi Klasik 104

4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi 110

4.5.4 Uji Hipotesis 111

4.5.4.2 Uji Hipotesis (Uji-F) 115

4.6 Pembahasan 117

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 120

5.1 Simpulan 120

5.2 Saran 121

DAFTAR PUSTAKA 123

LAMPIRAN- LAMPIRAN