DAFTAR ISI

SUB-COVER i

PERNYATAAN PLAGIARISME ..... **Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR ..... **Error! Bookmark not defined.**

HALAMAN PERSEMBAHAN ii

MOTTO vi

ABSTRAK BAHASA INDONESIA vii

ABSTRAK BAHASA INGGRIS viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR TABEL xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN LITERATUR 7

2.1 Penelitian Terdahulu 7

2.2 Landasan Teori 10

2.2.1 Pengertian Manajemen Operasional 10

2.2.2 Strategi Manajemen Operasional 12

2.2.3 Jasa atau Pelayanan 13

2.2.4 Pengertian Kualitas 17
2.2.5 Pengedalian Kualitas 21
2.2.6 Dimensi Kualitas 22
2.2.7 Kualitas Layanan 24
2.2.8 Kualitas Produk 28
2.2.9 Dimensi Kualitas Produk 29
2.3 Kerangka Konseptual 30
2.4 Hipotesis 31
BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Jenis Penelitian 33
3.1.1 Lokasi Penelitian 33
3.1.2 Jenis Data 33
3.2 Populasi dan Sampel 34
3.2.1 Populasi dan Sampel 34
3.2.2 Metode Pengambilan Sampel 35
3.3 Definisi Operasional Variabel 35
3.4 Skala Pengukuran 39
3.5 Uji Instrumen Data Penelitian 40
3.5.1 Uji Validitas 40
3.5.2 Uji Reliabilitas 40
3.6 Teknik Analisi Data 41
3.6.1 Analisis Deskriptif 41
3.6.2 Uji Independent Sample T-Test 41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Hasil Penelitian 43

4.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian 43
4.1.2 Profil Responden 46
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 47
4.1.4 Uji Beda 52
4.2 Pembahasan 60
4.2.1 Kualitas Pelayanan pada KFC dan McDonald's 60
4.2.2 Kualitas Produk pada KFC dan McDonald's 61
4.2.3 Perbedaan Kualitas Pelayanan pada KFC danMcDonald's 62
4.2.4 Perbedaan Kualitas Produk pada KFC dan McDonald's 62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 64
5.1 KESIMPULAN 64
5.2 SARAN 65
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN 1

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual 32

DAFTAR TABEL

2.1 Perbedaan Antara Produk dan Jasa 17

4.1 Hasil Uji Validitas Kuisioner 45

4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner 47

4.3 Profil Responden 48

4.4 Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan KFC & McDonald's 49

4.5 Rata-Rata Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan KFC & McDonald's. 50

4.6 Rata-Rata Penilaian Kualitas Produk KFC & McDonald's 51

4.7 Rata-Rata Penilaian Dimensi Kualitas Produk KFC & McDonald's..... 52

4.8 Hasil Uji Beda Kualitas Pelayanan KFC & McDonald's 53

4.9 Hasil Uji Beda Dimensi Kualitas Pelayanan KFC & McDonald's..... 54

4.10 Hasil Uji Beda Kualitas Produk KFC & McDonald's 56

4.11 Hasil Uji Beda Dimensi Kualitas Produk KFC & McDonald's..... 57