DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
HALAMAN MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Tujuan Penelitian 6
C. Manfaat Penelitian 6
D. Sistematik Penelitian 7
BAB II LANDASAN TEORI 9
A. Kajian Induktif 9
B. Kajian Deduktif 10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 10
2. Dimensi Kualitas Pelayanan 11
C. Kepuasan Konsumen 12

D. Ciri-Ciri Konusmen yang Puas 14
E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....15
F. Teknik Pengumpulan Data..... 16
C. Teknik Pengujian Instrumen.....17
D. Teknik Analisa Data..... 20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 26
A. Objek Penelitian..... 26
B. Identifikasi Masalah 26
C. Kerangka Penelitian..... 26
D. Cara Menentukan Sampel 30
E. Pengumpulan Data 32
F. Pengolahan Data 32
G. Analisis Data 36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 36
A. Analisis Data Hasil Kuesioner 36
1. Profil Rocket Chicken..... 36
B. Pengolahan Data.....37
1. Deskripsi Karakteristik Responden..... 37
2. Uji Validitas dan Reliabilitas 40
3. *Importance Performance Analysis*..... 42
4. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV 46
BAB V PEMBAHASAN..... 49
A. Analisis Data Hasil Kuesioner 49
1. Pengujian Validitas 49
2. Pengujian Reliabilitas..... 49

3. *Importance Performance Analysis* (IPA) 50
4. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV 54
BAB VI PENUTUP 57
A. Kesimpulan 57
B. Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN 63

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 38
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 38
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 39
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 39
Tabel 5. Hasil Uji Validitas 41
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....42
Tabel 7. Tingkat Kesesuaian.....42
Tabel 8. Keputusan *Hold and Action*.....43
Tabel 9. Atribut-Atribut pada Kuadran I Berdasarkan Perhitungan IPA.....45
Tabel 10. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV 46
Tabel 11. Atribut-Atribut Berdasarkan Perhitungan PGCV 48
Tabel 12. Pernyataan yang Menempati Kuadran I.....51
Tabel 13. Pernyataan yang Menempati Kuadran II 52
Tabel 14. Pernyataan yang Menempati Kuadran III 53
Tabel 15. Pernyataan yang Menempati Kuadran IV.....54
Tabel 16. Atribut-Atribut Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV 55