

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2 Kualitas Layanan.....	8
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	8
2.2.2 Layanan <i>Dine In</i> Restoran Masa <i>New Normal</i> .....	9
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	13
2.5 Kerangka Berpikir.....	15
2.6 Hipotesis.....	16
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	17
3.3.1 Populasi.....	17
3.3.2 Sampel.....	17

3.4	Jenis dan Sumber Data .....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.6	Variabel Penelitian .....	20
3.7	Operasionalisasi Variabel.....	21
3.8	Instrumen Penelitian .....	26
3.9	Uji Asumsi Klasik .....	27
3.10	Metode Analisis Data .....	28
3.11	Pengujian Hipotesis dengan Uji T.....	28
3.12	Uji Koefisien Determinasi R-Square ( <i>R</i> <sup>2</sup> ).....	28
BAB IV .....		30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Karakteristik Responden .....	30
4.1.1	Jenis Kelamin .....	30
4.1.2	Kelompok Usia .....	30
4.1.3	Status Pekerjaan .....	31
4.2	Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	31
4.2.1	Variabel Kualitas Layanan (X) .....	31
4.2.2	Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	34
4.3	Hasil Uji Instrumen .....	36
4.3.1	Uji Validitas .....	36
4.3.2	Uji Realibilitas .....	38
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	41
4.4.1	Uji Normalitas .....	41
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	42
4.6	Uji Hipotesis.....	43
4.6.1	Uji Signifikansi t .....	43
4.6.2	Uji Koefisien Determinasi ( <i>R</i> -Square).....	44
4.7	Pembahasan .....	45
BAB V .....		47
KESIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA .....		50

LAMPIRAN 1.....	52
LAMPIRAN 2.....	58
LAMPIRAN 3.....	65
LAMPIRAN 4.....	68
LAMPIRAN 5.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Lokasi Restoran McDonald's di Kota Medan .....	3
Tabel 3. 1 Tabel Operasional .....	21
Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan.....	23
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	30
Tabel 4. 2 Kelompok Usia Responden.....	30
Tabel 4. 3 Status Pekerjaan Responden .....	31
Tabel 4. 4 Jawaban Variabel Kualitas Layanan .....	31
Tabel 4. 5 Jawaban Variabel Y .....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pre-Test .....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Post Test.....	37
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Pre-test .....	38
Tabel 4. 9 Hasil Relibilitas Post-Test.....	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar2. 1 Kerangka Berpikir .....	16
Gambar4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	41