

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	7
1.4 Kontribusi Tugas Akhir.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.2 Perceived value	10
2.3 Brand image	11
2.4 Service Quality.....	12
2.5 Kerangka Berpikir	13
2.6 Hipotesis Penelitian	13
2.7 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III. METODOLOGI	21
3.1 Waktu dan Tempat Proyek Tugas Akhir	21
3.2 Metode Penelitian	21
3.3 Jenis Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel.....	23
3.5 Sumber Data.....	24
3.5.1 Data primer	24
3.5.2 Data sekunder.....	24
3.6 Variabel Penelitian.....	24
3.6.1 Variabel Bebas (<i>Independent variable</i>)	24

3.6.2 Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	24
3.7 Definisi Operasional.....	25
3.8 Teknik Pengumpulan Data	30
3.9 Alat Ukur Data	30
3.10 Uji Instrumen Penelitian.....	30
3.10.1 Uji Validitas	30
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.11 Uji Asumsi Klasik	31
3.11.1 Uji Normalitas.....	31
3.11.2 Uji Multikolinieritas	31
3.11.3 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.12 Analisis linear regresi berganda.....	32
3.13 Koefisien Determinasi.....	32
3.14 Pengujian Hipotesis	33
3.14.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	33
3.14.2 Uji Simultan (Uji F)	33
BAB IV DESAIN DAN SISTEM	35
4.1 Keadaan Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Perusahaan	35
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	36
4.2 Visi Misi Perusahaan	38
4.2.1 Visi Perusahaan	38
4.2.2 Misi Perusahaan	38
4.3 Keadaan Awal Sistem Perusahaan	38
4.4 Tahapan Analisis Penelitian	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Karakteristik Responden.....	41
5.1.1 Usia.....	41
5.1.2 Jenis Kelamin.....	42
5.1.3 Pekerjaan.....	42
5.1.4 Penghasilan	43
5.1.5 Frekuensi Pembelian	43
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived value</i> (X1).....	45

5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> (X2).....	47
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (X3)	48
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
5.3 Uji Instrumen Penelitian	53
5.3.1 Uji Validitas	53
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
5.4 Uji Asumsi Klasik	56
5.4.1 Uji Normalitas.....	56
5.4.2 Uji Multikolinearitas	57
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
5.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
5.6 Uji Hipotesis.....	61
5.6.1 Uji T.....	61
5.6.2 Uji F.....	62
5.6.3 Uji Koefisien Determinansi	63
5.7 Pembahasan.....	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1 Kesimpulan.....	69
6.2 Saran	70
6.2.1 Bagi perusahaan	70
6.2.2 Bagi penelitian selanjutnya.....	71
6.3 Kelebihan dan Keterbatasan Penelitian.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	80
Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif.....	88
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Realbility	90
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	97
Lampiran 7. Uji Hipotesis.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan.....	2
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survei Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 1.3 Hasil Pra-survei Mengenai Perceived Value.....	4
Tabel 1.4 Hasil Pra-Survei Mengenai <i>Brand image</i>	4
Tabel 1.5 Hasil Pra-Survei Mengenai <i>service quality</i>	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	16
Tabel 3.1 Data Pengunjung Fritto Chicken Cab Sumarsono.....	22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.3 Skala Likert.....	30
Tabel 5.1 Data Usia Responden.....	41
Tabel 5.2 Data Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 5.3 Data Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 5.4 Data Penghasilan Responden.....	43
Tabel 5.5 Data Frekuensi Pembelian Responden.....	43
Tabel 5.6 Rentang Skala Kategorisasi Tanggapan Responden.....	44
Tabel 5.7 Statistik Deskriptif Perceived Value (X1).....	45
Tabel 5.8 Statistik Deskriptif Brand image (X2).....	47
Tabel 5.9 Statistik Deskriptif Service Quality (X3).....	49
Tabel 5.10 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	54
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	55
Tabel 5.13 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	57
Tabel 5.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 5.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 5.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 5.17 Hasil Uji T.....	61
Tabel 5.18 Hasil Uji F.....	63
Tabel 5.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Makanan.....	1
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	13
Gambar 3. 1 Fritto Chicken Cabang Sumarsono.....	21
Gambar 4. 1 Logo Fritto Chicken.....	35
Gambar 5. 1 Histogram Uji Normalitas.....	56
Gambar 5. 2 Hasil Uji Grafik Scatter Plot.....	59