

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Hipotesis Penelitian.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan	14

BAB II	:	LANDASAN TEORI	
		A. Pemasaran	17
		B. Produk	18
		C. Lokasi	18
		D. Kualitas	19
		E. Harga	20
		F. Merek	22
		G. Program Promosi.....	23
		H. Pelayanan	25
		I. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Melakukan Pembelian.....	26
		1. Faktor Sosial	27
		2. Faktor Pribadi.....	28
		3. Faktor Psikologi	29
		4. Faktor Budaya	31
		J. Proses Keputusan Membeli.....	31
		K. Tipe-Tipe Perilaku Keputusan Membeli.....	33
BAB III	:	GAMBARAN RESTORAN KFC	
		A. Sejarah Singkat Restoran KFC	36
		1. Sejarah Restoran KFC DiDunia.....	36
		2. Sejarah Restoran KFC Di Indonesia	39
		3. Sejarah Restoran KFC Di Palembang Square	41

	B. Keadaan Tempat Dan Fasilitas Restoran KFC Di Palembang Square.....	42
	C. Struktur Organisasi Dan Job Description.....	43
	D. Kegiatan KFC Di P.S Pada Umumnya	45
BAB IV	:	ANALISIS DAN PEMBAHASAN
	A. Analisis Deskriptif	48
	B. Uji Validitas dan reliabilitas.....	49
	C. Analisis Tabulasi Frekuensi Lokasi, Kualitas Produk, Harga, Merek, Program Promosi, dan pelayanan	53
	D. Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, Harga, Merek, Program Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	71
	E. Pembahasan.....	74
BAB V	:	SIMPULAN DAN SARAN
	A. Simpulan	79
	B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Of Mind Brand Awareness Restoran/ Fast Food	6
Tabel 2.1 : Model Lima Tahap Proses Pembelian	31
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.3 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	48
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Lokasi	50
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	50
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Harga	50
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Merek.....	51
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Program Promosi	51
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.11 : Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.12 : Pernyataan untuk “Lokasi KFC di P.S strategis”	53
Tabel 4.13 : Pernyataan untuk “Lokasi KFC berdekatan dengan banyak toko karena berada di dalam Mall”	54
Tabel 4.14 : Pernyataan untuk “Dekat dengan pintu utama dan yang menghadap jalan”	54
Tabel 4.15 : Pernyataan untuk “Lokasi berada dilantai 1 dan mudah ditemukan”	55

Tabel 4.16	:	Pernyataan untuk “Daging ayamnya maupun kulitnya enak”	56
Tabel 4.17	:	Pernyataan untuk “Produk KFC terbuat dari bahan-bahan yang berkualitas (bumbu, tepung, minyak, dll)”	57
Tabel 4.18	:	Pernyataan untuk “Daging ayamnya mantap serta higienis”	57
Tabel 4.19	:	Pernyataan untuk “KFC memiliki variasi produk yang banyak”	58
Tabel 4.20	:	Pernyataan untuk “Produk KFC tergolong harga sedang untuk kelas menengah”	59
Tabel 4.21	:	Pernyataan untuk “Ada berbagai macam pilihan dengan harga berbeda”	60
Tabel 4.22	:	Pernyataan untuk “Harga produk KFC sudah termasuk pajak”	60
Tabel 4.23	:	Pernyataan untuk “Anda selalu membandingkan harga sebelum membeli produk KFC”	61
Tabel 4.24	:	Pernyataan untuk “Semua orang didunia termasuk anda sudah mengenal KFC”	62
Tabel 4.25	:	Pernyataan untuk “Merek KFC sudah lama dikenal sejak anda sering diajak makan bersama keluarga”	63
Tabel 4.26	:	Pernyataan untuk “KFC selalu menjadi pilihan utama anda dibanding restoran lain”	63
Tabel 4.27	:	Pernyataan untuk “Anda hanya memilih merek KFC yang	

	direstoran dibanding di kaki lima”	64
Tabel 4.28	: Pernyataan untuk “KFC memberikan diskon pada event tertentu puasa, lebaran, natal, tahun baru, imlek, dll”	65
Tabel 4.29	: Pernyataan untuk “Ada bonus/hadiah produk tertentu jika makan ditempat”	66
Tabel 4.30	: Pernyataan untuk “Setiap karyawan amat ramah dan sopan”	66
Tabel 4.31	: Pernyataan untuk “Pelayanannya selalu cepat dan tepat” ...	67
Tabel 4.32	: Pernyataan untuk “Memiliki daya tanggap menanggapi keluhan konsumen”	68
Tabel 4.33	: Pernyataan untuk “Penampilan selalu rapi”	68
Tabel 4.34	: Pernyataan untuk “Saya yakin telah membeli produk KFC dengan keputusan yang tepat”	69
Tabel 4.35	: Pernyataan untuk “Saya merasa puas setelah membeli produk KFC”	70
Tabel 4.36	: Pernyataan untuk “Saya akan datang kembali untuk membeli”	70
Tabel 4.37	: UJI T	72
Tabel 4.38	: UJI F	74
Tabel 4.39	: Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji R ² model summary	75