DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Persetujuan Pembimbing ii
Halaman Pengesahan iii
Halaman Motto dan Persembahan iv
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi v
Pernyataan Persetujuan Unggah Karya Tulis Skripsi vi
Abstraksi vii
Abstract viii
Kata Pengantar ix
Daftar Isi xii
Daftar Tabel xvi
Daftar Gambar xviii
Daftar Lampiran xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 11
E. Metode Penelitian 11
1. Jenis Penelitian 11
2. Subjek Penelitian 12
3. Objek Penelitian 12
4. Populasi 12
5. Sampel 12
6. Jenis Data Penelitian 13
7. Teknik Pengumpulan Data 14
8. Teknik Analisis Data 16
9. Instrumen Penelitian 21

F. Definisi Operasional Variabel 21

G. Model Konseptual 25

H. Hipotesis 26

I. Sistematika Penulisan 26

J. Penelitian terdahulu 28

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran 30

1. Pengertian Pemasaran 30

2. Pengertian Manajemen Pemasaran 30

B. Produk.....31

C. Kualitas Produk 32

D. Jasa Layanan.....34

E. Kualitas Layanan 35

F. Kepuasan Pelanggan.....37

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang 39

B. Visi dan Misi Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang 41

C. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang 42

D. Aktivitas Dalam Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang.....45

E. Kegiatan Pemasaran Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang 46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Identitas Responden 48
1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin 49
2. Profil Responden berdasarkan Usia 49
3. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan 50
4. Profil Responden berdasarkan Penghasilan 51
5. Profil Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung dalam Satu bulan 52
B. Analisis Deskriptif 53
1. Variabel Kualitas Produk 53
2. Variabel Kualitas Layanan 54
3. Variabel Kepuasan Pelanggan 55
C. Uji Validitas dan Reliabilitas 56
1. Uji Validitas 56
2. Uji Reliabilitas 59
D. Uji Asumsi Klasik 60
1. Uji Normalitas 60
2. Uji Multikolinearitas 61
3. Uji Heterokedastisitas 62
E. Pengujian Regresi Linear Berganda 63
F. Pengujian Hipotesis 64
1. Uji t 64
2. Uji F 65
3. Koefisien Determinasi (R^2) 66
G. Pembahasan 67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....70

B. Saran.....71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang 5
Tabel 1.2 Data Penjualan Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang Tahun 2017 7
Tabel 1.3 Restoran Bebek yang sebanding dengan Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang 9
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu 28
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia 49
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan 51
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung dalam Satu bulan 52
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk 53
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan 54
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan 55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas 30 orang Responden 57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas 100 orang Responden 58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas 30 orang Responden 59
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas 100 orang Responden 60
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas 61
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas 61
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas 62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 63
Tabel 4.17 Hasil Uji t 64

Tabel 4.18 Hasil Uji F 65
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (R^2) 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Koseptual 25
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang 42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
Lampiran 2: Hasil Kuesioner Identitas Responden
Lampiran 3: Hasil Jawaban Responden
Lampiran 4: *Output* SPSS Identitas Responden
Lampiran 5: *Output* SPSS Uji Validitas
Lampiran 6: *Output* SPSS Uji Reliabilitas
Lampiran 7: *Output* SPSS Uji Asumsi Klasik : Uji Normalitas
Lampiran 8: *Output* SPSS Uji Asumsi Klasik : Uji Multikolonieritas
Lampiran 9: *Output* SPSS Uji Asumsi Klasik : Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 10: *Output* SPSS Uji hipotesis : Uji t
Lampiran 11: *Output* SPSS Uji hipotesis : Uji F
Lampiran 12: *Output* SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran 13: *Output* Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 14: *Output* SPSS Analisis Deskriptif
Lampiran 15: Surat Keterangan
Lampiran 16: Kartu Bimbingan Skripsi