

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | iv |
| CURRICULUM VITAE | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| ABSTRAK | xii |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Asumsi Penelitian..... | 6 |
| BAB II : KAJIAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Inovasi Produk..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Inovasi Produk..... | 7 |
| 2.1.2 Karakteristik Inovasi | 9 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| 2.3.2 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen | 16 |

| | | |
|-----------|--|----|
| 2.3.3 | Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.3.4 | Indikator Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.4 | Hasil Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.5 | Kerangka Berpikir | 22 |
| 2.6 | Hipotesis Penelitian..... | 23 |
| | | |
| BAB III : | METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 | Obyek Penelitian | 24 |
| 3.2 | Jenis Penelitian | 24 |
| 3.3 | Variabel Penelitian | 24 |
| 3.4 | Populasi Dan Sampel..... | 27 |
| 3.4.1 | Populasi | 27 |
| 3.4.2 | Sampel | 28 |
| 3.5 | Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.5.1 | Sumber Data | 29 |
| 3.5.2 | Metode Pengumpulan Data | 30 |
| 3.6 | Metode Analisis Data. | 32 |
| 3.6.1 | Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 32 |
| 3.6.2 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 34 |
| 3.6.3 | Uji Asumsi Klasik. | 35 |
| 3.6.4 | Koefisien Determinasi. | 36 |
| 3.6.5 | Pengujian Hipotesis Regresi..... | 37 |
| | | |
| BAB IV: | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| 4.1 | Deskripsi Lokasi Penelitian | 40 |
| 4.1.1 | Sejarah Berdirinya KFC | 40 |
| 4.1.2 | Visi Misi KFC..... | 41 |
| 4.1.3 | Data Produk dan Harga..... | 42 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 44 |
| 4.2.1 | Deskripsi Responden | 44 |
| 4.2.2 | Frekuensi Jawaban Responden | 46 |
| 4.3 | Analisis Data..... | 48 |
| 4.3.1 | Uji Kualitas Data | 48 |
| 4.3.2 | Uji Asumsi Klasik | 50 |
| 4.3.3 | Analisis Regresi Berganda..... | 52 |
| 4.3.4 | Uji Determinasi..... | 54 |
| 4.3.5 | Uji Hipotesis | 54 |
| 4.4 | Hasil Kerangka Berpikir dan Pembahasan | 58 |
| 4.4.1 | Hasil kerangka Berpikir..... | 58 |
| 4.4.2 | Pembahasan | 59 |

| | | |
|--------|----------------------|----|
| BAB V: | PENUTUP | 62 |
| | 5.1 Kesimpulan | 62 |
| | 5.2 Saran | 62 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

