

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOLARIA DI MALL
KELAPA GADING**

Oleh :

Nama : Theodora Karmelita

NIM : 23130054

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh sarjana ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

(C) **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOLARIA
DI MALL KELAPA GADING**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Oleh :

Nama : Theodora Karmelita

NIM : 23130054

Jakarta, 12 April 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Prof. Dr . Husein Umar, MBA., MM.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

ABSTRAK

Theodora karmelita / 23130054 / 2017 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Solaria di Mall Kelapa Gading / Prof. Dr. Husein Umar,MBA.,MM

Theodora Karmelita / 23130054 / 2017 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Solaria di Mall Kelapa Gading / Prof. Dr. Husein Umar,MBA.,MM

Dewasa ini dengan semakin cepatnya perkembangan jaman, membuat waktu menjadi sangat berharga. Sehingga di dalam kehidupan sehari-hari kita membutuhkan hal-hal yang instan dan juga praktis. Karena hal tersebut semakin banyak *restaurant-restaurant* di kota-kota besar yang menyajikan berbagai makanan untuk perkerja/karyawan yang tidak sempat pulang ke rumah. Salah satunya adalah *restaurant* Solaria, banyaknya *restaurant-restaurant* di Indonesia membuat *restaurant* harus saling bersaing dengan cara memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan kualitas produk merupakan cara terpenting dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Terdapat empat dimensi dalam mengukur kualitas produk yaitu bentuk, kualitas kinerja, kualitas kesesuaian, dan gaya. Sedangkan dalam mengukur kualitas layanan terdapat lima dimensi yaitu Kehandalan, Responsiveness, Jaminan, Empati, dan Wujud. Kepuasan pelanggan diukur melalui harapan konsumen, bila kinerja sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan puas.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan metode *purposive sampling* menggunakan penyebaran kuisioner sebanyak 140 responden yang merupakan konsumen dari Solaria di *Mall* Kelapa Gading secara langsung di *Mall* Kelapa Gading. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah uji validitas, uji realibilitas, skala rentang rata-rata/rata-rata tertimbang, skala likert, uji regresi linier berganda, dan uji asumsi klasik. Alat yang digunakan untuk menganalisis adalah SPSS 20.0.

Hasil penelitian yang diperoleh responden terbanyak berjenis kelamin perempuan, dengan usia 20- 25 tahun, perkerjaan yang paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa sebesar, Serta pengeluaran per bulan sebesar < Rp 2.000.000,00. Berdasarkan analisis regresi linier berganda dapat terlihat bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *restaurant* Solaria di *Mall* Kelapa Gading.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

b. Pengujian tidak menggunakan kebenaran yang wajar IBIKG.



ABSTRACT

Theodora Karmelita / 23130054/2017 / *Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Solaria at Mall Kelapa Gading* / Prof. Dr. Husein Umar,MBA.,MM

Today with the rapid development of the era, making the time to be extremely valuable. So that in everyday life we need things that are instant and also practical. Because of that there are more and more restaurant-restaurant in the big cities that serves daily menu for the worker / employee who does not have time to go home. One of them is a restaurant Solaria, many restaurant-restaurant in Indonesia make restaurant must compete with each other by way of measure customer satisfaction. The quality of service and product quality is an important way to measure customer satisfaction.

There are four dimensions to measure the quality of the product that is the shape, the quality of performance, quality conformance, and style. While in measuring service quality, there are five dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Being. Customer satisfaction is measured through consumer expectations, when performance in line with consumer expectations, the consumer will be satisfied.

This research was conducted by descriptive method by using purposive sampling method for distributing the questionnaire a total of 140 respondents who are consumers of Solaria at Mall Kelapa Gading directly at Mall Kelapa Gading. Measuring instrument used in the research is the validity, reliability, scale ranges on average, Likert scale, multiple linear regression, and classical assumption. The tools that used to analyze is SPSS 20.0

Results of research on the most respondents are the female gender, age 20 to 25 years, most jobs are a student or students at, as well as expenditure per month of <Rp 2.000.000,00. Based on multiple linear regression analysis can be seen that the quality of product and service quality significantly influence customer satisfaction.

This research resulted in the conclusion that the overall quality of product and service quality effect on customer satisfaction Solaria restaurant at Mall Kelapa Gading.

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Solaria di Mall Kelapa Gading”.

Tujuan dari penulisan skripsi untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Menejemen Pemasaran di Kwik Kian Gie School of Business. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Husein Umar selaku dosen pembimbing yang telah berbaik hati dengan penuh kesabaran memberikan waktu, pendapat, saran, nasehat, serta bimbingan yang membangun bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh dosen pengajar di Kwik Kian Gie School of Business yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama menjalankan proses perkuliahan. Dan juga seluruh staff karyawan Kwik Kian Gie School of Business terutama staff perpustakan yang telah membantu penulis selama menyelesaikan penulisan skripsi.
3. Terima kasih kepada seluruh anggota keluarga baik itu orang tua maupun kakak yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan, serta saran-saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin iBIKKG.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Di akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf jika ada kesalahan dari kata-kata yang penulis sampaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi para pembaca.

Jakarta, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Abstrak</td> <td style="width: 80%;">.....i</td> </tr> <tr> <td>Abstract</td> <td>.....ii</td> </tr> <tr> <td>Kata Pengantar</td> <td>.....iii</td> </tr> <tr> <td>Daftar Isi</td> <td>.....v</td> </tr> <tr> <td>Daftar Tabel</td> <td>.....ix</td> </tr> <tr> <td>Daftar Gambar</td> <td>.....xii</td> </tr> <tr> <td>Daftar Lampiran</td> <td>.....xiii</td> </tr> <tr> <td>Bab I. Pendahuluan</td> <td>.....1</td> </tr> <tr> <td> A. Latar Belakang Masalah</td> <td>.....1</td> </tr> <tr> <td> B. Identifikasi Masalah</td> <td>.....7</td> </tr> <tr> <td> C. Rumusan Masalah</td> <td>.....7</td> </tr> <tr> <td> D. Batasan Penelitian</td> <td>.....11</td> </tr> <tr> <td> E. Tujuan Penelitian</td> <td>.....11</td> </tr> <tr> <td> F. Manfaat Penelitian</td> <td>.....12</td> </tr> <tr> <td>Bab II. Kajian Pustaka</td> <td>.....13</td> </tr> <tr> <td> A. Landasan Teoritis</td> <td>.....13</td> </tr> <tr> <td> 1. Kualitas</td> <td>.....13</td> </tr> <tr> <td> a. Produk</td> <td>.....13</td> </tr> <tr> <td> 1.) Definisi</td> <td>.....13</td> </tr> <tr> <td> 2.) Dimensi Produk</td> <td>.....14</td> </tr> </table>	Abstraki	Abstractii	Kata Pengantariii	Daftar Isiv	Daftar Tabelix	Daftar Gambarxii	Daftar Lampiranxiii	Bab I. Pendahuluan1	A. Latar Belakang Masalah1	B. Identifikasi Masalah7	C. Rumusan Masalah7	D. Batasan Penelitian11	E. Tujuan Penelitian11	F. Manfaat Penelitian12	Bab II. Kajian Pustaka13	A. Landasan Teoritis13	1. Kualitas13	a. Produk13	1.) Definisi13	2.) Dimensi Produk14
Abstraki																																								
Abstractii																																								
Kata Pengantariii																																								
Daftar Isiv																																								
Daftar Tabelix																																								
Daftar Gambarxii																																								
Daftar Lampiranxiii																																								
Bab I. Pendahuluan1																																								
A. Latar Belakang Masalah1																																								
B. Identifikasi Masalah7																																								
C. Rumusan Masalah7																																								
D. Batasan Penelitian11																																								
E. Tujuan Penelitian11																																								
F. Manfaat Penelitian12																																								
Bab II. Kajian Pustaka13																																								
A. Landasan Teoritis13																																								
1. Kualitas13																																								
a. Produk13																																								
1.) Definisi13																																								
2.) Dimensi Produk14																																								

(C)

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	
B. Tujuan Penelitian	2
C. Pustaka	3
D. Metodologi Penelitian	4
1. Pendekatan Penelitian	4
2. Model Penelitian	5
3. Teknik Penelitian	6
E. Penulis	7
F. Penyimpangan	8
G. Kepuasan Pelanggan	9
H. Klasifikasi Produk	10
I. Layanan	11
1. Definisi	11
2. Dimensi Layanan	12
3. Karakteristik Jasa	13
J. Kepuasan Pelanggan	14
a. Definisi	14
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
c. Ciri-Ciri Konsumen yang Merasa Puas	16
K. Penelitian Terdahulu	17
L. Kerangka Pemikiran	18
M. Hipotesis Penelitian	19
Bab III Metode Penelitian	20
A. Objek Penelitian	21
B. Desain Penelitian	22
C. Variabel Penelitian	23
1. Variabel Independen	23
a. Kualitas Produk	24
b. Kualitas Layanan	26
2. Variabel Dependend	27
a. Kepuasan Pelanggan	28
D. Teknik Pengambilan Data	29
E. Teknik Pengumpulan Sampel	30
F. Teknik Analisis Data	31

1.	Uji Validitas.....	39
2.	Uji Reliabilitas.....	39
3.	Rentang Skala	40
4.	Analisis Regresi.....	40
5.	Pengujian Persamaan Regresi Berganda	41
a.	Koefisien Diterminasi.....	41
b.	Uji Statistik F.....	42
c.	Uji Statistik t.....	42
6.	Uji Asumsi Klasik	42
a.	Uji Normalitas	42
b.	Uji Heterokedastisitas	43
c.	Uji Multikolinieritas	43
d.	Uji Autokorelasi	44
7.	Skala Likert	44
8.	Analisis Deskriptif dan Frekuensi	45
	Bab IV. Hasil Analisis dan Pembahasan	46
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B.	Analisis Deskriptif	48
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
a.	Uji Validitas.....	48
b.	Uji Reliabilitas	52
2.	Analisis Data Responden	54
a.	Analisis Profil Responden	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

③ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
3. Uji Asumsi Klasik	85
a. Uji Normalitas	85
b. Uji Multikolinieritas	86
c. Uji Heterokedastisitas	87
d. Uji Autokorelasi	87
4. Analisis Regresi Linier Berganda	88
a. Kolerasi dan Diskriminan.....	88
b. Uji Fit.....	89
c. Besar Pengaruh dan Prediksi	90
C. Hasil Penelitian	91
D. Pembahasan	93
Bab V Kesimpulan dan Saran	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Pencarian Masalah Kualitas Layanan.....	5
Tabel 1.2 Tabel Pencarian Masalah Kualitas Produk.....	6
Tabel 1.3 Tabel Pencarian Masalah Kepuasan Pelanggan	6
Tabel 1.4 <i>Research Gap</i>	8
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Indikator-Indikator Kualitas Produk	32
Tabel 3.2 Indikator-Indikator Kualitas Layanan	34
Tabel 3.3 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.4 Tabel Skala Likert	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.7 Profil Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.8 Profil Usia Responden	54
Tabel 4.9 Profil Perkerjaan Responden	55
Tabel 4.10 Profil Pengeluaran Rata-Rata per Bulan Responden	55
Tabel 4.11 Profil Responden yang Pernah Membeli di Restaurant Sejenis	56
Tabel 4.12 Penilaian Terhadap Penampilan Makanan dan Minuman	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 4.13 Penilaian Terhadap Makanan dan Minuman dalam Keadaan Fresh ...	57
Tabel 4.14 Penilaian Terhadap Variasi Menu Makanan dan Minuman	58
Hak cipta mink IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Tabel 4.15 Penilaian Terhadap Porsi Makanan yang Lebih Banyak.....	59
Tabel 4.16 Penilaian Terhadap Harga yang Lebih Terjangkau	60
Tabel 4.17 Penilaian Terhadap Makanan dan Minuman Sesuai dengan Selera....	61
Tabel 4.18 Penilaian Terhadap Makanan dan Minuman yang disajikan Bersih ..	62
Tabel 4.19 Penilaian Terhadap Menu Makanan dan Minuman Solaria Berbeda..	63
Tabel 4.20 Penilaian Terhadap Makanan dan Minuman menyehatkan.....	64
Tabel 4.21 Skor Rata-Rata Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.22 Penilaian Terhadap Ketepatan Karyawan Menyediakan Pesanan.....	66
Tabel 4.23 Penilaian Terhadap Pelayanan Transaksi secara Cepat dan Benar	67
Tabel 4.24 Penilaian Terhadap Kecepatan Karyawan Menyediakan Pesanan	68
Tabel 4.25 Penilaian Terhadap Cepat Tanggap Karyawan Melayani Konsumen.	69
Tabel 4.26 Penilaian Terhadap Ketrampilan dan Pengetahuan Karyawan dalam Menjawab Setiap Pertanyaan Konsumen	70
Tabel 4.27 Penilaian Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan Solaria ...	71
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	
Tabel 4.28 Penilaian Terhadap Kemudahan Bagi Konsumen untuk Menyampaikan Kritik dan Saran.....	72
Tabel 4.29 Penilaian Terhadap Karyawan dengan Senang Hati Membantu Konsumen Sehingga dapat Memenuhi Keinginan Konsumen	73
Tabel 4.30 Penilaian Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Tempat Solaria	74
Tabel 4.31 Penilaian Terhadap Karyawan Solaria yang Berpakaiaan Rapih	75
Tabel 4.32 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan	76

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin iBIKKG.

Tabel 4.33 Penilaian Terhadap Harga yang ditawarkan Solaria Sesuai dengan

Makanan dan Minuman 77

Tabel 4.34 Penilaian Responden Terhadap Produk Solaria yang Sesuai dengan

Harapan Konsumen 78

Tabel 4.35 Penilaian Terhadap Kepuasan terhadap Sikap Karyawan Solaria..... 78

Tabel 4.36 Penilaian Terhadap Kepuasan terhadap Layanan yang diberikan

Solaria kepada Konsumen 79

Tabel 4.37 Penilaian Terhadap Layanan Delivery dan Take Away Solaria yang

Memuaskan..... 80

Tabel 4.38 Penilaian Responden terhadap Reputasi Solaria yang baik..... 81

Tabel 4.39 Penilaian Terhadap Informasi Mengenai Penawaran dan Diskon..... 82

Tabel 4.40 Penilaian Responden terhadap Membeli Kembali Produk Solaria..... 83

Tabel 4.41 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan 84

Tabel 4.42 Hasil Uji Normalitas..... 85

Tabel 4.43 Hasil Uji Multikolinearitas 86

Tabel 4.44 Hasil Uji Heterokedastisitas 87

Tabel 4.45 Hasil Uji Autokorelasi..... 87

Tabel 4.46 Hasil Uji Korelasi dan Diskriminan 88

Tabel 4.47 Hasil Uji Fit 89

Tabel 4.48 Hasil Uji Besar Pengaruh dan Prediksi 90

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Logo <i>Restaurant Soalria</i>	46
Gambar 4.2 Foto <i>Restaurant Solaria</i> di Sebuah <i>Mall</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

© Hak Cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Lampiran 1 Foto-Foto Responden di dalam Pencarian Masalah.....	106
	Lampiran 2 Pertanyaan Pencarian Masalah.....	107
	Lampiran 3 Foto-Foto Responden di dalam Pra Kuisoner	108
	Lampiran 4 PRA KUISONER.....	110
	Lampiran 5 Data Pra Kuisoner	113
	Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas	116
	Lampiran 7 Foto-Foto Responden di dalam Kuisoner	118
	Lampiran 8 KUISONER	119
	Lampiran 9 Data Kuisoner	123
	Lampiran 10 Analisis Presentase Profil Responden.....	139
	Lampiran 11 Skor Rata-Rata dan Frekuensi Kualitas Produk.....	140
	Lampiran 12 Skor Rata-Rata dan Frekuensi Kualitas Layanan	143
	Lampiran 13 Skor Rata-Rata dan Frekuensi Kepuasan Pelanggan	147
	Lampiran 14 Uji Asumsi Klasik.....	151
	Lampiran 15 Uji Regresi Linier Berganda	153
	Lampiran 16 Foto Pembahasan Langsung.....	154

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.