**DAFTAR ISI**

PENGESAHAN i

ABSTRAK ii

ABSTRACT iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

* + - * 1. Latar Belakang Masalah 1
        2. Identifikasi Masalah 4
        3. Batasan Penelitian 5
        4. Rumusan Masalah 5
        5. Tujuan Penelitian 5
        6. Manfaat Penenlitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA 7

1. LandasanTeoritis 7
2. Produk 7
3. Pengertian Produk 7
4. Tingkatan Produk 7
5. Kualitas Produk 9
6. Pengertian Kualitas Produk 9
7. Dimensi Kualitas Produk 9
8. Layanan 11
9. Pengertian Layanan 11
10. Karakteristik jasa/layanan 11
11. Macam-macam jasa/layanan 12
12. Kualitas Layanan 14
13. Definisi Kualitas Layanan 14
14. Dimensi Kualitas Layanan 14
15. Kepuasan Konsumen 15
16. Definisi Kepuasan Konsumen 15
17. Penelitian Terdahulu 16
18. Kerangka Pemikiran 17
19. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen 17
20. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen 18

BAB III METODELOGI PENELITIAN 19

1. Objek Penelitian 19
2. Desain Penelitian 19
3. Strategi penelitian 19
4. Metode pengumpulan data 19
5. Tingkat intervensi peneliti 20
6. Tujuan studi 20
7. Horizon waktu 20
8. Unit analisis (Populasi yang diteliti) 20
9. Situasi studi 20
10. Desain pengambilan sampel 20
11. Variabel Penelitian 21
12. Variable Kualitas Produk 21
13. Variable Kualitas Layanan 22
14. Variable Kepuasan Konsumen 23
15. Teknik Pengambilan Sampel 23
16. Teknik Pengumpulan Data 24
17. Teknik Analisis Data 24
18. Uji Validitas 24
19. Uji Reliabilitas 25
20. Statistik Deskriptif 25
21. Rata-rata hitung (mean) 26
22. Rentang skala 26
23. Uji Asumsi Klasik 27
24. Uji Normalitas 27
25. Uji Heteroskedastisitas 28
26. Uji Multikolonieritas 28
27. Analisis Regresi Linier Berganda 29
28. Model persamaan Regresi 29
29. Kesesuain model (Uji F) 29
30. Hipotesis penelitian (Uji t) 30
31. Koefisien Determinasi (R2) 30

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 31

1. Gambaran Perusahaan Objek Penelitian 31
2. Pizza Hut 31
3. Tampilan Pizza Hut Mall Kelapa Gading 31
4. Menu makanan Pasta dan *Rice* 32
5. Menu Minuman *Juice*, *Cold Drink*, dan *Hot Drink* 32
6. Menu Makanan Ringan Salad Bar dan *Dessert* 33
7. Menu Pizza 33
8. Uji Instrumen Penelitian 34
9. Analisis Data Responden 34
10. Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin 34
11. Persentase Responden berdasarkan Usia 35
12. Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan 35
13. Uji Validitas dan Reliabilitas 36
14. Uji Validitas 36
15. Uji Reliabilitas 38
16. Statistik Deskriptif 39
17. Skor rata-rata Kualitas Produk 39
18. Skor rata-rata Kualitas Layanan 41
19. Skor rata-rata Kepuasan Konsumen 42
20. Uji Asumsi Klasik 43
21. Uji Normalitas 43
22. Uji Heterokedastisitas 43
23. Uji Multikolinieritas 44
24. Analisis Regresi Linier Berganda 45
25. Model Persamaan regresi 45
26. Uji Keberartian Model (Uji F) 45
27. Uji Hipotesis Penelitian (Uji t) 46
28. Uji Koefisien Determinasi R2 47
29. Pembahasan 48
30. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen 48
31. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen 48
32. Kualitas Layanan memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan Kualitas Produk 49
33. Uji Koefisien Determinasi (R2) 49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 51

1. Simpulan 51
2. Saran 52
3. Bagi perusahaan atau restoran cepat saji 52
4. Bagi penelitian selanjutnya 52

DAFTAR PUSTAKA 53

LAMPIRAN 56

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 16

Tabel 3.1 Variabel dan Instrumen Variabel Kualitas Produk 21

Tabel 3.2 Variabel dan Instrumen Variabel Kualitas Layanan 22

Tabel 3.3 Variabel dan Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen 23

Tabel 3.4 Skala Likert 24

Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis kelamin 34

Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia 35

Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan 35

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk 36

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan 37

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen 37

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk 38

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan 38

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen 39

Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Kualitas Produk 40

Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan 41

Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Kepuasan Konsumen 42

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas 43

Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas 43

Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas 44

Tabel 4.16 Uji Keberartian Model (Uji F) 45

Tabel 4.17 Hasil Uji Model (Uji t) 46

Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi (R2) 47

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pemikiran 17

Gambar 4.1 Tampilan Pizza Hut Mall Kelapa Gading 31

Gambar 4.2 Menu Makanan dan Pasta *Rice* 32

Gambar 4.3 Menu Makanan *Juice, Cold Drink,* dan *Hot Drink* 32

Gambar 4.4 Menu Makanan Ringan Salad Bar dan *Dessert* 33

Gambar 4.5 Menu Pizza Hut 33

Gambar 4.6 *Scatterplot* Uji Heterokedastisitas 43

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 Pra-Kuesioner 56

LAMPIRAN 2 Data Pra-Kuesioner Kualitas Produk 60

LAMPIRAN 3 Data Pra-Kuesioner Kualitas Layanan 61

LAMPIRAN 4 Data Pra-Kuesioner Kepuasan Konsumen 62

LAMPIRAN 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk 62

LAMPIRAN 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan 63

LAMPIRAN 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen 63

LAMPIRAN 8 Hasil Output Reliabilitas Kualitas Produk 63

LAMPIRAN 9 Hasil Ouput Reliabilitas Kualitas Layanan 63

LAMPIRAN 10 Hasil Ouput Reliabilitas Kepuasan Konsumen 64

LAMPIRAN 11 Kuesioner Penelitian 64

LAMPIRAN 12 Data Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68

LAMPIRAN 13 Data Profil Responden Berdasarkan Usia 69

LAMPIRAN 14 Data Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 69

LAMPIRAN 15 Data Kuesioner Kualitas Produk 70

LAMPIRAN 16 Data Kuesioner Kualitas Layanan 72

LAMPIRAN 17 Data Kuesioner Kepuasan Konsumen 74

LAMPIRAN 18 Hasil Output Analisis Deskriptif Kualitas Produk 76

LAMPIRAN 19 Hasil Output *One-Sample T Test* Kualitas Produk 76

LAMPIRAN 20 Hasil Output Analisis Deskriptif Kualitas Layanan 76

LAMPIRAN 21 Hasil Output *One-Sample T Test* Kualitas Layanan 76

LAMPIRAN 22 Hasil Output Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen 76

LAMPIRAN 23 Hasil Output *One-Sample T Test* Kepuasan Konsumen 77

LAMPIRAN 24 Hasil Output Uji Normalitas 77

LAMPIRAN 25 Hasil Ouput Uji Heterokedastisitas 77

LAMPIRAN 26 Hasil Output Uji Multikolinieritas 78

LAMPIRAN 27 Hasil Output (Uji F) 78

LAMPIRAN 28 Hasil Output (Uji t) 79

LAMPIRAN 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 79

LAMPIRAN 30 Dokumentasi Objek Penelitian Pizza Hut 80