

SKRIPSI
PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC KM. 34,5
BANJARBARU
Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



DISUSUN OLEH :

ABDUL BASIT MAISUR

D1A213081

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
BANJARMASIN
2019

*“Karena kita lahir dari dua perantara,
Maka
Jangan takut untuk tumbuh berbeda”*

Karya ini saya persembahkan

Kepada pemberi semangat dan dukungan tak terbatas

Ibu (Murniati) dan Ayah (Hanafiah Rasyid)

Kakak – kakak (Fitriati, Kharirul Anshari, Faisal Musyqib) dan Adik (Ajrul Ma’ruf)

RIWAYAT HIDUP

Abdul Basit Maisur, Lahir di Martapura, Tanggal 26 September 1992 anak ke empat dari bapak Hanafiah Rasyid dan ibu Murniati. Menamatkan sekolah dasar pada SDN Keraton 3 Martapura pada tahun 2006, menamatkan sekolah menengah pertama pada SMPN 1 Martapura pada tahun 2010, menamatkan sekolah menengah atas pada SMAN 2 Banjarbaru pada tahun 2013. Sekarang melanjutkan pendidikan Strata 1 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Basit Maisur
Tempat/Tanggal Lahir : Martapura, 26 September 1992
Nim : D1A213081
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Menteri 4 Gg. Al Hikmah, Martapura, Kab. Banjar

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa bahasa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/skripsi bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Oktober 2018
Mahasiswa yang bersangkutan



Abdul Basit Maisur

D1A213081

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC KM. 34,5 BANJARBARU**

- A. Nama Mahasiswa : Abdul Basit Maisur NIM: D1A214018
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A Dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 19 September 2018
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
(Nurul Wahyuni, S.Sos,MAB)
NIP. 197511052001122001
 - b. Sekretaris
(Drs.Sugiharto.MS)
NIP. 195906151987031004
 - c. Anggota
(Irwansyah,S.Sos,M.Si)
NIP. 197104201999031001

(..........)

(..........)

(..........)

Banjarmasin, 20 Oktober 2018

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

(Maryono, S.Sos, M.Si)
NIP. 197606132006041001

(Nurul Wahyuni, S.Sos,M.AB)
NIP. 197511052001122001

Mengetahui,
Dekan FISIP UNLAM

(Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si)
NIP. 19581118 198703 1 004





BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

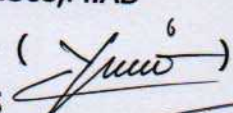

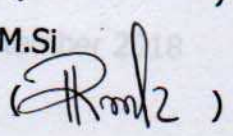
Pada hari ini Rabu tanggal 19 bulan September Tahun Dua Ribu Delapan Belas, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 977/UN8.1.13/SP/2018 tanggal 17 September 2018 untuk menguji skripsi :

- Nama : Abdul Basit Maisur
- NIM : D1A213081
- Kursus/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
- Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
- Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen KFC KM.4,5 Banjarbaru.
- Tempat Ujian : Ruang Sidang MIP III/IV FISIP ULM
- Waktu Ujian : Mulai Jam 13.30 WITA s/d selesai
- Nilai : 82 (A)
- Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
 Pada Tanggal : 19 September 2018

 Tim Penguji,

- 1. Ketua : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB ()
- 2. Sekretaris : Drs. Sugiharto, MS ()
- 3. Anggota : Irwansyah, S.Sos, M.Si ()

Tahasiswa yang diuji,

 Abdul Basit Maisur

Mengetahui/membenarkan :

D e k a n,



Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
 NIP. 19581118 198703 1 004





BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

SURAT TUGAS

Nomor : 977/UN8.1.13/SP/2018

Abdul Basit Maisur

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

M. L. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

Drs. Sugiharto, MS

E. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin atas :

Nama	: Abdul Basit Maisur
NIM	: D1A213081
Jurusan/Program Studi	: Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi	: Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi	: Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen KFC KM.4,5 Banjarbaru.

Yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 19 September 2018

Jam : 13.30 WITA

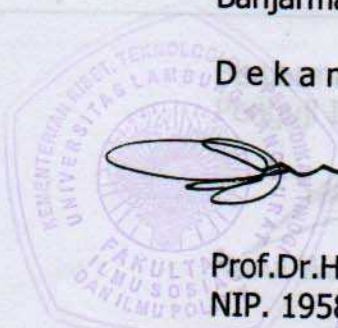
Tempat : Ruang Sidang MIP III/IV FISIP ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 September 2018

Dekan, 19 September 2018

Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
 NIP. 19581118 198703 1 004






**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
 MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Abdul Basit Maisur
 NIM : D1A213081
 Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
 Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen KFC KM.4,5 Banjarbaru.
 Nama Penguji I : Nurul Wahyuni,S.Sos,M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	
2.	Tinjauan Pustaka/ Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	- Deskripsi persamaan regresi perlu diperbaiki - lihat pd skripsi
5.	Lain-lain	- abstrak perbaiki - penulisan / pengetikan perbaiki

Banjarmasin, 19 September 2018
 Penguji I,


 Nurul Wahyuni,S.Sos,M.AB



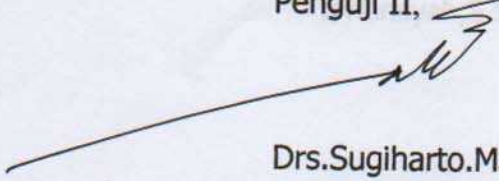
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Abdul Basit Maisur
NIM : D1A213081
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen KFC KM.4,5 Banjarbaru.
Nama Penguji II : Drs.Sugiharto.MS

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	lihat skripsi
2.	Tinjauan Pustaka/ Kerangka Teori	lihat skripsi
3.	Metode Penelitian	lihat skripsi
4.	Hasil dan Pembahasan	lihat skripsi
5.	Lain-lain	- Pertajaman Saran Operasional.

Banjarmasin, 19 September 2018
Penguji II,


Drs.Sugiharto.MS



**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Abdul Basit Maisur
N I M : D1A213081
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Kebijakan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen KFC KM.4,5 Banjarbaru.
Nama Penguji III : Irwansyah,S.Sos,M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	- PERBAIKI LATAR BELAKANG.
2.	Tinjauan Pustaka/ Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	- PERJELAS HASIL.
5.	Lain-lain	

Banjarmasin, 19 September 2018
Penguji III,

Irwansyah,S.Sos,M.Si

ABSTRAK

Abdul Basit Maisur, D1A213081, 2018, Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen KFC Km. 34,5 Banjarbaru. Dibawah bimbingan Hj. Nurul Wahyuni dan Sugiharto.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh *Store Atmosphere* (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sampel diambil sebanyak 110 responden dengan teknik *Sampling Purposive*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan *Store Atmosphere* (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan besar pengaruh 0,111 atau sebesar 11.1%, dan Kualitas Produk (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan besar pengaruh 0,535 atau sebesar 53.5%. *Store Atmosphere* (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan besar pengaruh 0.369 atau sebesar 36.9%. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan semakin baik *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk maka akan mempengaruhi meningkatnya Kepuasan Konsumen pada KFC Km. 34,5 Banjarbaru.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Abstract

Abdul Basit Maisur, DIA213081, 2018, The Influence of Store Atmosphere and Product Quality on KFC Km. 34.5 Banjarbaru Consumer Satisfaction. Guided by Hj. Nurul Wahyuni and Sugiharto.

This study aims to examine the Effect of Store Atmosphere (X1) and Product Quality (X2) on Consumer Satisfaction (Y). The research used a quantitative approach with the type of descriptive research. The sample taken was a total of 110 respondents with Purposive Sampling techniques. Data was collected using questionnaire, while data analysis uses multiple linear regression.

The results of the study prove that the Store Atmosphere ((X1) has a significant partial effect on Consumer Satisfaction (Y) with a large influence of 0.111 or 11.1%, and Product Quality (X2) has a significant partial effect on Consumer Satisfaction (Y) with a magnitude of 0.535 or 53.5%. Store Atmosphere (X1) and Product Quality (X2) simultaneously have a significant effect on Consumer Satisfaction (Y) with a large influence of 0.369 or 36.9%. Based on the results of this study, it can be concluded that the better Store Atmosphere and Product Quality will influence the increase in Consumer Satisfaction at KFC Km. 34.5 Banjarbaru.

Keywords: Store Atmosphere, Product Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC Km. 34,5 Banjarbaru, sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si, M.Sc selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H.Asmu'I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Maryono, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dra. Siti Halimatussa'diyah, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam kegiatan akademik maupun non akademik di lingkup Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB, selaku Dosen Pembimbing I atas waktu, tenaga, kesabaran dan bimbingan yang sangat bermanfaat hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Sugiharto, MS, selaku Dosen Pembimbing II atas waktu, tenaga, kesabaran dan bimbingan yang sangat bermanfaat hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Irwansyah, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, yang telah sabar menuntun dan mendidik selama menempuh kuliah.
9. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, yang telah banyak membantu dan melayani dengan sabar.
10. Teman seperjuangan, mahasiswa nasi bungkus, Denny, Nazir, Dwi, Adi, Kacong, Bang Aswin, Bang Hendra, dan Mas Gigih.
11. Teman-teman seperjuangan Bisnis 13, Mada, Edo, Nanda, Ziyad, Yogi, Tiar, Zakir, Acung, dan Sultan.
12. Teman-teman Organisasi HIMABI, Grace, Rizqa, Ayya, Renny, Waluyo, Zali, Sameh, Uphe , Awang, Iqbal, Allea dan Almarhum Eza serta seluruh teman-teman HIMABI yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih semua kebersamaan momen dan karya yang tercipta. Kalian Hebat !
13. Teman teman Kontrakan AMD, Mas Bayu, Yosua, Rizali, Amin, dan seluruh teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2013 dan Seluruh Anggota HIMABI periode 2014-2015 serta periode sebelum dan sesudahnya.
14. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memperlancar jalannya penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi perbaikan dikemudian hari. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.

Banjarmasin, 10 September 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Tinjauan Teori.....	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Bauran Pemasaran	22
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.1.4 Kualitas Produk	37
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	43
2.2 Hubungan Antar Variabel	49
2.2.1 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	49
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	50

2.2.3 Hubungan Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	51
2.4 Model Penelitian	54
2.5 Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Pendekatan Penelitian	55
3.2 Tipe Penelitian	55
3.3 Lokasi Peneliitian	55
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel	56
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	57
3.5.1 Variabel Independen	57
3.5.1.1 Store Atmosphere (X1)	57
3.5.1.2 Kualitas Produk (X2)	63
3.5.2 Variabel Dependen.....	64
3.5.2.1 Kepuasan Konsumen (Y)	65
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.7 Teknik Pengumpulan Skor	69
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.8.1 Uji Validitas	69
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	70

3.9 Teknik Analisis Data.....	71
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	71
3.9.1.1 Uji Multikolinieritas	71
3.9.1.2 Uji Heterokedastisitas	72
3.9.1.3 Uji Normalitas.....	72
3.9.1.4 Uji Autokorelasi.....	73
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	74
3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	74
3.9.3.1 Uji Parsial (Uji t).....	74
3.9.3.2 Uji Simultan (Uji F).....	75
3.9.3.3 Koefisien Determinasi	76
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	78
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.1 Gambaran Singkat Perusahaan.....	78
4.1.2 Logo Perusahaan	79
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	81
4.1.4 Proses Bisnis KFC Banjarbaru	82
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	83
4.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Perusahaan.....	83
4.1.7 Jumlah Karyawan Perusahaan.....	86
4.1.8 Daftar Menu dan Harga KFC Banjarbaru	87
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	89
5.1 Hasil dan Pembahasan	89

5.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	89
5.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	89
5.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	91
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	111
5.2.1 Hasil Uji Validitas	111
5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	113
5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	114
5.3.1 Hasil Uji Normalitas	114
5.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	117
5.3.3 Hasil Uji Autokorelasi.....	117
5.3.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	119
5.4 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	120
5.4.1 Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)	122
5.4.2 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	124
5.4.3 Pengujian Koefisiensi Determinasi	125
5.5 Implikasi Penelitian	126
5.6 Keterbatasan Penelitian.....	128
BAB VI Penutup	129
6.1 Kesimpulan	129
6.2 Saran.....	130

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Produk dan Harga KFC Banjarbaru.....	7
Tabel 1.2 Daftar Pesaing KFC Banjarbaru	8
Tabel 1.3 Data Penjualan Masing-Masing Jenis Produk Tahun 2015-2017.....	10
Tabel 1.4 Data Penjualan KFC Banjarbaru Periode 2015-2017	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel, Indikator dan Item.....	67
Tabel 3.2 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	71
Tabel 3.2 Tabulasi Interpretasi Nilai r	77
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan KFC Banjarbaru	86
Tabel 4.2 Daftar Menu dan Harga KFC Banjarbaru.....	87
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	90
Tabel 5.2 Usia Responden.....	90
Tabel 5.3 Pendidikan Terakhir Responden	91
Tabel 5.4 KFC Banjarbaru memiliki bagian depan toko, seperti papan nama, pintu masuk dan logo yang menarik dan memiliki keunikan	92
Tabel 5.5 KFC Banjarbaru memiliki gedung yang tinggi dan luas dengan tampilan menarik dari gedung lain di sekitarnya.....	93
Tabel 5.6 Ketersediaan lahan parkir yang luas pada KFC Banjarbaru	94
Tabel 5.7 KFC Banjarbaru memiliki lantai yang bercorak menarik dan pewarnaan dinding toko yang serasi.....	94
Tabel 5.8 Ruang KFC Banjarbaru memiliki pencahayaan yang terang dengan suhu udara yang stabil	95

Tabel 5.9 KFC Banjarbaru memiliki karyawan yang berwawasan luas seputar produk, sopan dan ramah serta berpenampilan rapi	96
Tabel 5.10 KFC Banjarbaru memiliki jumlah kasir yang banyak dan tersedianya label harga produk pada kasir serta tersedia transaksi non tunai.....	97
Tabel 5.11 Kebersihan dan aroma lingkungan pada KFC Banjarbaru terjaga.....	98
Tabel 5.12 Kemenarikan tata letak meja dan kursi makan yang tersedia pada KFC Banjarbaru.....	99
Tabel 5.13 Ketersediaan ruangan fasilitas konsumen, seperti toilet, ruang tunggu, area merokok, dll. pada KFC.....	100
Tabel 5.14 Ketersediaan papan menu, label harga yang jelas dan ketersediaan papan promo/iklan/info, poster <i>event</i> tertentu	101
Tabel 5.15 Produk pada KFC dominan bersifat mengenyangkan dan disajikan secara higienis.....	101
Tabel 5.16 KFC memiliki menu produk makanan dan minuman yang variatif.....	102
Tabel 5.17 Produk KFC tidak mudah basi dan kemasannya tidak mudah hancur...	103
Tabel 5.18 Gambar dan harga pada menu KFC sesuai dengan harapan yang diharapkan.....	104
Tabel 5.19 KFC memiliki kecepatan dan ketanggapan respon yang baik dalam kinerja dan pelayanan konsumen.....	105
Tabel 5.20 KFC memiliki produk yang menarik dari segi rasa, aroma, dan tekstur.	106
Tabel 5.21 Desain kemasan dari produk KFC menarik dan unik	106

Tabel 5.22 KFC memberikan kebaikan mutu dan kualitas pada produk serta kebersihan produk	107
Tabel 5.23 KFC Banjarbaru memberi produk, pelayanan, dan fasilitas sesuai dengan yang diharapkan.....	108
Tabel 5.24 Berminat dan senang berkunjung kembali karena rasa puas akan pelayanan, produk, maupun fasilitas yang diberikan KFC.	109
Tabel 5.25 Bersedia merekomendasikan dan mengajak sanak keluarga maupun orang terdekat untuk berkunjung karena rasa puas akan pelayanan, produk, maupun fasilitas yang diberikan KFC.....	110
Tabel 5.26 Hasil Uji Validitas	111
Tabel 5.27 Hasil Uji Reliabilitas	113
Tabel 5.28 Hasil Uji Normalitas Data.....	115
Tabe 5.29 Hasil Uji Multikolinieritas	117
Tabel 5.30 Hasil Uji Autokorelasi	118
Tabel 5.31 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	120
Tabel 5.32 Hasil Uji t (Regresi Secara Parsial)	122
Tabel 5.33 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	124
Tabel 5.34 Hasil Koefisiensi Determinasi	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Tengah KFC Banjarbaru	12
Gambar 1.2 Kasir KFC Banjarbaru.....	12
Gambar 1.3 Ruang Makan Bagian Tengah	13
Gambar 1.4 Logo Atau Papan Nama	13
Gambar 1.5 Gedung dan Tata Warna.....	14
Gambar 1.6 Lahan Parkir Kendaraan.....	14
Gambar 1.7 Lahan Parkir Mobil	15
Gambar 2.1 Model Penelitian	54
Gambar 4.1 Evolusi logo KFC dari tahun ke tahun.....	80
Gambar 4.2 Logo KFC sekarang	81
Gambar 4.3 Gambar Struktur KFC Banjarbaru	83
Gambar 5.1 Normal Probability Plot.....	116
Gambar 5.2 Hasil Scatterplot	119