

ABSTRAK

Persaingan yang semakin hebat dalam industri makanan membuat banyak pesaing saling berlomba-lomba mewujudkan kekreatifan masing-masing dengan melakukan salah satu strategi yaitu meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dianggap penting menarik lebih banyak konsumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan merek. Maka dari itu, penulis mengambil judul “ Pengaruh *Service Quality* terhadap *Brand Trust* (KFC Surya Sumantri) ”. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan merek pada restoran cepat saji *Kentucky Fried Chicken* KFC Surya Sumantri, Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 120 responden yaitu mahasiswa/i yang pernah makan di KFC Surya Sumantri. Dari data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan program SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam restoran cepat saji KFC mempunyai hubungan yang positif. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan dengan metode regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepercayaan merek sebesar 3.8% sedangkan sisanya sebesar 96.2 % di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci : *Service Quality, Brand Trust*

ABSTRAK

Increasingly intense competition in the food industry makes a lot of competitors are vying with each other to realize the creativity of each by doing one of the strategies of improving the quality of their services. Providing good service and quality is considered essential to attract more consumers. This study aims to determine the effect of service quality on brand trust. Therefore, the authors take the title "The Effect of Service Quality on Brand Trust (KFC Surya Sumantri)". purpose of this study is to determine how much influence the quality of service to brand trust in fast-food restaurant Kentucky Fried Chicken (KFC) Surya Sumantri, Bandung. This study was conducted by distributing questionnaires to 120 respondents, namely student / i have ever eaten at KFC Solar Sumantri. From the data obtained was processed using SPSS 16.0. The results showed that the quality of services in KFC fast food restaurants have a positive relationship. It can be seen from the calculation of simple linear regression method shows that service quality influences brand trust as much as 3.8%, while the remaining 96.2% as large as influenced by other factors.

Keyword : Service Quality. Brand Trust

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN , DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9

2.1.2	Pengertian Merek.....	13
2.1.3	Kepercayaan Merek.....	17
2.1.4	Pengertian Kualitas Merek.....	20
2.2	Kerangka Pemikiran	
2.2.1	Rerangka Teoritis.....	27
2.2.2	Rerangka Pemikiran.....	28
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	30
3.2	Jenis Penelitian.....	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1	Kriteria dan Pengambilan Sampel.....	31
3.3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.3.3	Definisi Variabel Operasional atau Pengukuran Variabel.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5	Teori Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.5.1	Uji Validitas.....	41
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.6	Metode Analisis Data.....	43

3.6.1 Regresi Linier Sederhana.....	44
-------------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.2 Hasil Penelitian dan pembahasan.....	47
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	47
4.2.2 Hasil Uji Validitas.....	60
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.3 Hasil Pengujian Data	
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	65
4.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	67
4.4.1 Hasil Uji Hipotesis.....	67
4.5 Pembahasan.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1.....	33
Tabel 3.4.....	40
Tabel 4.1.....	47
Tabel 4.2.....	48
Tabel 4.3.....	49
Tabel 4.4.....	50
Tabel 4.5.....	55
Tabel 4.6.....	60
Tabel 4.7.....	63
Tabel 4.8.....	64
Tabel 4.9.....	65
Tabel 4.10.....	66
Tabel 4.11.....	68
Tabel 4.12.....	68
Tabel 4.13.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	
Logo KFC.....	5
Gambar 2.2.1	
Rerangka Teoritis.....	27
Gambar 2.2.2	
Rerangka Pemikiran.....	28