

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karuniaNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang studi manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Amrin Mulia Utama, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dra. Isnaniah Laili KS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan penulis penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA selaku Ketua Sidang Meja Hijau.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
9. Bapak Manajemen MC. Donald Merdeka Waik Medan yang telah memberikan waktu dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
10. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan do'a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi.
11. Sahabat-sahabat ku terima kasih atas pengertian dan kebersamaan kalian. Serta pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Medan, 2012

(Fitriani)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian dan Tujuan Pemilihan Merek.....	5
2. Alasan-alasan Tidak Memberi Merek.....	9
3. Pengertian dan Karakteristik Pelayanan	12
4. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	13
5. Pengertian dan Tujuan Harga.....	15
6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga	16
7. Pengertian dan Indikator-indikator Loyalitas Konsumen	17
8. Peningkatan Loyalitas Konsumen.....	18
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Hipotesis	21
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel.....	23
C. Definisi Operasional	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
UNIVERSITAS MEDIAN AREA	26

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	31
1. Sejarah McDonald's Internasional	31
2. McDonald's Indonesia.....	33
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	34
4. Struktur organisasi	35
5. Gambaran Produk	40
6. Penyajian data Responden	42
7. Penyajian data angket Responden.....	44
B. Pembahasan.....	47
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3. Metode Analisis Regresi Berganda.....	55
4. Uji Hipotesis	57
5. Pengujian Koefisien Determinan (R^2)	60

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
2. Gambar 4.1. Struktur Organisasi McDonald's Medan.....	36



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian	22
2. Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	42
3. Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	43
4. Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43

