

## DAFTAR TABEL

No Tabel		Halaman
1.1	Daftar Top 10 Perusahaan Restoran <i>Fast food</i> di Indonesia Tahun 2014.....	2
1.2	Top Brand Index.....	3
1.3	Perkembangan Industri Makanan Cepat Saji ( <i>Fast Food</i> ) di Lampung .....	6
1.4	Target dan Realisasi Penjualan dengan Layanan Pesan Antar pada Restoran Cepat Saji Mc Donald's Bandar Lampung Tahun 2014.....	8
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	32
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	59
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan pernah atau tidaknya memesan di Mc Donald.....	60
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Kali Pesan pelayanan pesan di Mc Donald.....	60
4.8.	Pernyataan Responden tentang motor atau kendaraan yang digunakan petugas pelayanan pesan antar Mc Donald terlihat baik.....	61
4.9.	Pernyataan Responden tentang Box yang digunakan dikendaraan petugas pelayanan pesan antar Mc Donald terlihat bagus.....	62
4.10	Pernyataan Responden tentang Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald selalu menggunakan seragam yang rapi dan bersih .....	62

4.11	Pernyataan Responden tentang <b>Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald selalu menanyakan keinginan order yang akan dipesan.....</b>	63
4.12	Pernyataan Responden tentang Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald dalam menjelaskan produk dengan sabar .....	64
4.13.	Pernyataan Responden tentang Waktu operasional yang dilakukan Mc Donald sudah tepat .....	64
4.14.	Pernyataan Responden tentang <b>Pelayanan pesan antar yang dilakukan petugas Mc Donald selalu tepat waktu sesuai yang dijanjikan .....</b>	65
4.15.	Pernyataan <b>Responden</b> tentang Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald dalam <b>melaksanakan</b> tugasnya tidak membeda-bedakan pelanggan .....	66
4.16.	Pernyataan Responden tentang Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald selalu menanyakan keluhan pelanggan .....	66
4.17.	Pernyataan Responden tentang <b>Order yang dipesan pelanggan pelayanan pesan antar Mc Donald dapat diantarkan dengan cepat ....</b>	67
4.18.	Pernyataan Responden tentang Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald dalam mengantarkan pesanan, langsung tepat kepada pelanggan pemesannya.....	68
4.19.	Pernyataan Responden tentang Penyampaian informasi oleh petugas pesan antar Mc Donald cukup mudah dimengerti.....	68
4.20	Pernyataan Responden tentang <b>Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi.....</b>	69
4.21.	Pernyataan Responden tentang Mc Donald selalu menjaga kemasan tetap terlihat baik dan menarik .....	70
4.22.	Pernyataan Responden tentang Petugas pelayanan pesan antar Mc Donald selalu salam dan sapa jika mengunjungi pelanggan .....	70
4.23	Pernyataan Responden tentang Kualitas produk yang diberikan melalui layanan pesan antar restoran cepat saji Mc Donald dapat memberikan kepuasan .....	71
4.24.	Pernyataan Responden tentang Kualitas pelayanan yang dilakukan petugas layanan pesan antar Mc Donald dapat memberikan kepuasan pelanggan.....	72

4.25	Pernyataan Responden tentang Tindak lanjut atas keluhan yang di sampaikan pelanggan terhadap petugas layanan pesan antar Mc Donald dapat memberikan kepuasan pelanggan .....	73
4.26	Pernyataan Responden tentang Harga produk layanan pesan antar Mc Donald sesuai dengan kualitas produk yang diberikan .....	73
4.27	Pernyataan Responden tentang Biaya pengantaran yang dilakukan restoran cepat saji Mc Donald lebih murah daripada pesaing.....	74
4.28.	Hasil Uji Normalitas.....	76
4.29	Hasil Uji Homogenitas .....	77
4.30	Tabel Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	77
4.31	Hasil Uji F .....	79
4.31	Hasil Uji t .....	80
4.32.	Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi) .....	83