

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan dan Kegunaan.....	16
1.4.1 Tujuan Penelitian	16
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Perilaku Konsumen	19
2.1.2 Kualitas Makanan.....	23
2.1.3 Harga	24
2.1.4 Lokasi dan Lingkungan.....	27
2.1.5 Kualitas Layanan.....	29
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	31
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34

2.3	Pengaruh Antar Variabel	35
2.3.1	Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.3.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.3.3	Pengaruh Lokasi dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pelanggan .	37
2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.1.1	Variabel Penelitian	41
3.1.2	Definisi Operasional.....	43
3.2	Populasi dan Sampel	45
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sampel.....	45
3.3	Jenis dan Sumber Data	46
3.3.1	Data Primer	46
3.3.2	Data Sekunder	46
3.4	Metode Pengumpulan Data	47
3.4.1	Kuesioner	47
3.5	Metode Analisis.....	48
3.5.1	Uji Validitas	48
3.5.2	Uji Reliabilitas	49
3.5.3	Uji SEM	50
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	58
4.2	Uji Instrumen Data	61
4.2.1	Uji Validitas	61
4.2.2	Uji Reliabilitas	62
4.3	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	64

4.3.1	Konstruk Variabel Eksogen	65
4.3.2	Konstruk Variabel Endogen.....	67
4.4	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	68
4.4.1	Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	68
4.4.2	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural.....	69
4.4.3	Input Matriks dan Estimasi Model.....	70
4.4.4	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	75
4.5	Pengujian Hipotesis	75
4.5.1	Hasil Uji Hipotesis	75
4.5.2	<i>Analisis Direct, Indirect, dan Total Effect</i>	83
BAB V PENUTUP		86
5.1	Simpulan.....	86
5.2	Implikasi Teoritis	87
5.3	Implikasi Manajerial.....	88
5.4	Keterbatasan	91
5.5	Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		99