

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	11
1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12
1.3.2.1. Bagi Perusahaan Resto Sambal Van Java.....	12
1.3.2.2. Bagi Peneliti.....	13
1.3.2.3. Bagi Para Pebisnis.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Rujukan.....	15
2.2. Telaah Pustaka.....	15
2.2.2. Persepsi Kualitas Produk.....	19

2.2.3. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.4. Minat Mereferensikan (WOM).....	22
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
2.4. Hipotesis.....	28
2.5. Definisi Konseptual Variabel.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Desain dan Obyek Penelitian.....	30
3.1.1. Desain Penelitian.....	30
3.1.2. Obyek Penelitian.....	31
3.2. Jenis Data dan Sumber Data.....	
3.3. Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1. Populasi.....	33
3.3.2. Sampel.....	33
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5. Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	36
3.6. Metode Analisis Data.....	38
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	39
3.6.2.1. Uji Validitas.....	38
3.6.2.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.6.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2.3.1. Uji Multikolinieritas.....	40
3.6.2.3.2. Uji Heteroskedastitas.....	41
3.6.2.3.3. Uji Normalitas.....	42
3.6.2.4. Analisis Jalur dan Uji Sobel Bootstrapping.....	42
3.6.2.4.1. Koefisien Determinasi.....	44
3.6.2.4.2. Pengujian Hipotesisi.....	44
BAB IV ANALISIS DATA.....	46
4.1 Deskripsi Responden.....	46

4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2. Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	47
4.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.1.4. Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.1.5. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	52
4.3. Analisis Kuantitatif Variabel.....	52
4.3.1. Uji Validitas.....	57
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	59
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.3.3.1. Uji Normalitas.....	60
4.3.3.1. Uji Multikolinieritas.....	61
4.3.3.1. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.3.4. Analisis Jalur.....	62
4.3.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.3.4.2. Koefisien Determinasi.....	64
4.3.4.3. Uji F	65
4.3.4.4. Uji Hipotesis.....	65
4.3.4.5. Hasil Analisis Jalur.....	67
4.3.5 Uji Sobel.....	68
 BAB V Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan.....	 72
5.1 Ringkasan Penelitian.....	72
5.2 Kesimpulan Penelitian.....	73
5.2.1. Kesimpulan atas hipotesis	73
5.2.1.1. Kesimpulan hipotesis 1.....	73
5.2.1.2. Kesimpulan hipotesis 2	74
5.2.1.3. Kesimpulan hipotesis 3	75
5.2.2 Kesimpulan Analisis Regresi Linier.....	75
5.2.3 Kesimpulan Analisis Jalur	78

5.2.4 Kesimpulan Uji Sobel	80
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	80
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	81
5.5 Implikasi Manajerial dan Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	86