

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2. Manfaat Penelitian	10
1.4. Sistematik Penulisan.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Kualitas Restoran	15
2.1.3 Penanganan Keluhan.....	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	25
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	27
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.2.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.2.2 Hubungan antara Kualitas Restoran terhadap Kepuasan Pelanggan...	29

2.2.3 Hubungan antara Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.2.4 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.3 Penelitian Terdahulu.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran	34
2.5 Hipotesis.....	35
BAB III.....	36
Metode Penelitian.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Sumber dan Jenis Data	38
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5 Metode Pengumpulan data	41
3.6 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	41
3.6.1 Uji Validitas	41
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Metode Analisis Data	42
<i>Goodness of-fit index</i>	47
1. <i>Significance Probability</i>	48
2. <i>RMSEA</i>	48
3. <i>GFI</i>	48
4. <i>AGFI</i>	48
5. <i>CMIN/DF</i>	48
6. <i>TLI</i>	48
7. <i>CFI</i>	48
BAB IV	49
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	50
4.1.2. Responden Menurut Usia.....	51
4.1.3 Responden menurut Pekerjaan.....	52
4.1.4. Responden Menurut Frekuensi Kunjungan	53
4.1.5. Responden menurut Pengeluaran per Bulan.....	53

4.2. Uji CFA	54
4.2.1 Uji CFA Eksogen.....	54
4.2.2 Uji CFA Endogen	59
4.2. Uji Reliabilitas dan Validitas	61
4.3. Analisis Data Penelitian	62
4.4. Pengujian Asumsi SEM.....	63
4.4.1. Evaluasi Normalitas Data	63
4.4.2. Multivariate Outliers.....	65
4.4.3. Evaluasi atas Multicollinearity dan singularity	69
4.4.5. Interpretasi dan modifikasi model	70
4.5. Analisis Structural Equation Modelling	73
4.6. Pengujian Hipotesis	76
Standardized Regression Weight	76
4.7.. Interpretasi Hasil	77
4.7.1. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 1.....	77
4.7.2. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 2.....	78
4.7.3. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 3.....	78
4.7.4. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	79
4.8. Perhitungan Mediasi Sobel Test.....	80
4.9. Pembahasan	82
BAB V.....	85
PENUTUP.....	85
5.1. Simpulan.....	85
5.2. Implikasi Manajerial.....	86
5.3. Keterbatasan Penelitian	87
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93