

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	9
2.2 Variabel Yang Dikembangkan	12
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2 Kualitas Layanan	15
2.2.3 Kualitas Makanan	18
2.2.4 Kewajaran Harga	20
2.2.5 Kualitas Lingkungan Fisik.....	22
2.2.6 Citra Merek.....	25
2.3 Pengaruh Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Merek.....	26
2.3.2 Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Citra Merek.....	27
2.3.3 Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Citra Merek.....	28
2.3.4 Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Citra Merek	28
2.3.5 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29

2.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32
3.1.2 Definisi Konseptual Variabel	32
3.1.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran.....	34
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Jenis Sumber Data	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.5 Skala Pengukuran.....	39
3.6 Metode Analisis Data	40
3.6.1 Confirmatory Factor Analysis	40
3.6.1.1 Uji Validitas.....	40
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	41
3.6.2 Pengujian Model Struktural	41
3.6.2.1 Pengujian Normalis	41
3.6.2.2 Perancangan Model Struktural	42
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	42
3.6.4 Pengukuran Overall Fit	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	43
4.1.2 Jenis Usia Responden.....	44
4.1.3 Waktu Kunjungan Responden.....	44
4.1.4 Deskripsi Tujuan Responden	45
4.1.5 Pekerjaan Responden	46
4.1.6 Pengeluaran Responden	46
4.2 Analisis Kuantitatif	47
4.2. 1 Uji Instrumen.....	47
4.2.1.1 Uji Validitas Data.....	48
4.2.1.2 Uji Reliabilitas Data	49
4.2.1.3 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	50

4.2.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.2.3 Uji Normalitas	62
4.2.4 Uji Multikolinearitas	66
4.2.5 Hasil Structural Equation Modelling.....	66
4.2.6 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total.....	69
4.2.7 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	72
4.2.8 Koefisien Determinasi.....	74
4.2.9 Pengujian Fit Model.....	74
4.3 Pembahasan.....	75
4.3.1 Pengaruh <i>Kualitas Layanan</i> terhadap <i>Citra Merek</i>	75
4.3.2 Pengaruh <i>Kualitas Makanan</i> terhadap <i>Citra Merek</i>	76
4.3.3 Pengaruh <i>Kewajaran Harga</i> terhadap <i>Citra Merek</i>	77
4.3.4 Pengaruh <i>Kualitas Lingkungan Fisik</i> terhadap <i>Citra Merek</i>	78
4.3.5 Pengaruh <i>Citra Merek</i> terhadap <i>Kepuasan Pelanggan</i>	80
4.3.6 Peran <i>Citra Merek</i>	81
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.1.1 Kesimpulan Penelitian.....	82
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis Penelitian	82
5.1.3 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	83
5.2 Implikasi Teoritis	84
5.3 Implikasi Manajerial	85
5.4 keterbatasan Penelitian.....	87
5.5 Penelitian Yang Akan Datang.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	97