

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH PENELITIAN DAN PERTANYAAN PENELITIAN	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	8
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN	8
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Kualitas Makanan	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Kewajaran Harga.....	16

2.1.6 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Hubungan Antar Variabel	18
2.2.1 Pengaruh antara Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pelanggan	18
2.2.2 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.2.3 Pengaruh antara Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4 Pengaruh antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.3 Kerangka Pikir	22
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	24
3.1.1 Variabel Penelitian	24
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Skala Pengukuran Data	29
3.6 Metode Analisis Data	29
3.6.1 Analisis <i>Measurement Outer Model</i>	30
3.6.2 Uji Validitas	30
3.6.3 Uji Reliabilitas	32

3.6.4 Analisis <i>Inner Model</i>	32
3.6.5 Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.2 Gambaran Umum Responden.....	35
4.3 Analisis Kuantitatif.....	36
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.4 Pengujian Hipotesis.....	41
4.4.1 Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
4.4.3 Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
4.5 Pembahasan	43
4.5.1 Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.5.2 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.5.3 Pengaruh Kewajaran harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.5.4 Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46

5.2 Implikasi Teoritis	47
5.3 Implikasi Manajerial	48
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	49
5.5 Agenda Penelitian yang Akan Datang.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	57

