

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR IDENTITAS PENGUJI	II
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	III
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	IV
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Ladsan Teori	14
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	14
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.3 <i>Food Quality</i>	16
2.1.4 <i>Price</i>	18
2.1.5 <i>Location and Environment</i>	20
2.1.6 <i>Sercvice Quality</i>	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.3.2 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.3.3 Pengaruh <i>Location and Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.3.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	26
2.4 Model Penelitian	27
2.5 Bagan Alur Berpikir	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	32

3.4 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Uji Reabilitas	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum	47
4.1.1 Burger King	47
4.1.2 Profil Responden	47
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia	49
4.2 Analisis Data	50
4.2.1 Tanggapan Responden	50
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	58
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	58
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Price</i>	60
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Location and Environment</i>	61
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	62
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	63
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	65
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	66
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data	67
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliners</i>	69
4.2.3.2.1 Evaluasi <i>Univariate Outliners</i>	69
4.2.3.2.2 Evaluasi <i>Multivariate Outliners</i>	70
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearty</i> dan <i>Singularity</i>	72
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	72
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	73
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	74
4.2.4 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling (Goodness of Fit)</i>	75
4.2.5 Uji Reliability	77
4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis	78
4.2.6.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1)	79
4.2.6.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2)	79
4.2.6.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)	80
4.2.6.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4)	80
4.2.6.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5)	80
4.3 Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN	95
5.1 Simpulan	95
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	95
5.1.1.1 Pengaruh <i>food quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	95
5.1.1.2 Pengaruh <i>price</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	96
5.1.1.3 Pengaruh <i>location and environment</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> ..	97
5.1.1.4 Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	97
5.1.1.5 Pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	98
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	99
5.2 Implikasi	99

5.2.1 Implikasi Teoritis	99
5.2.2 Implikasi Manajerial	100
5.3 Rekomendasi	110
DAFTAR PUSTAKA	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perubahan Logo Burger King	3
Gambar 1.2 menunjukkan penilaian pengalaman saat makan di restoran burger king	6
Gambar 1.3 menunjukkan salah satu menu burger king	7
Gambar 1.4 menunjukkan komentar review makanan burger king	7
Gambar 1.5 menunjukkan harga dari restoran Burger King	8
Gambar 1.6 Menunjukkan lokasi Burger King di surabaya maupun sekitar	8
Gambar 1.7 Menunjukkan lingkungan pada Burger King di masa pandemi	9
Gambar 1.8 menunjukkan pelayanan Burger King di masa pandemi	10
Gambar 2.1 hasil penelitian dari jurnal Utama	23
Gambar 2.2 Model Penelitian	27
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir	28
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	39
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.3 Uji Variabel <i>Food Quality, Price, Location and Environment, Service Quality</i>	73
Gambar 4.4 Uji Variabel <i>Customer Satisfaction, Customer Loyalty</i>	74
Gambar 4.5 Hasil Estimasi SEM (<i>Base Model</i>)	75
Gambar 4.6 Hasil Penelitian	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persaingan restoran cepat saji burger	4
Tabel 3.1 Desain Inti kuesioner	34
Tabel 3.2. Definisi Operasional	36
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk	39
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	40
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam persamaan Konstruk Eksogen dan Endongen	41
Tabel 3.6 Index Pengujian Kelayakan pada Sebuah Model (<i>Goodnes of Fit Index</i>)	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Price</i>	52
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Location and Environment</i>	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	55
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	56
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	57
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i>	58
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i>	60
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Location and Environment</i>	61
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	62
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	63
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	65
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i>	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data	68
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Z-score	69
Tabel 4.19 <i>Mahalobis Distance</i>	71
Tabel 4.20 Uji Bobot dan Nilai Faktor Loading <i>Food Quality, Price, Location and Environment, Service Quality</i>	73
Tabel 4.21 Uji Bobot dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Satisfaction, Customer Loyalty</i>	74
Tabel 4.22 Indeks Pengujian Kelayakan SEM (<i>Base Model</i>)	75
Tabel 4.23 <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	76
Tabel 4.24 Hasil Uji Reabilitas Konstruk	78
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis	79
Tabel 4.26 Indikator-indikator mengukur variabel <i>Customer Satisfaction</i>	83
Tabel 4.27 Indikator-indikator mengukur variabel <i>Location and Environment</i>	85

Tabel 4.28 Indikator-indikator mengukur variabel <i>Food Quality</i>	84
Tabel 4.29 Indikator-indikator mengukur variabel <i>Service Quality</i>	89
Tabel 4.30 Indikator-indikator mengukur variabel <i>Price</i>	91
Tabel 4.31 Indikator-indikator mengukur variabel <i>Customer Loyalty</i>	93
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	100
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A KUISIONER	A-1
Lampiran B TABULASI DATA KUISIONER	B-1
Lampiran C HASIL UJI STATISTIK	C-1
Lampiran D HASIL PENGUJIAN STUCTURAL EQUATION MODEL	D-1
Lampiran E HASIL TURNITIN	E-1

