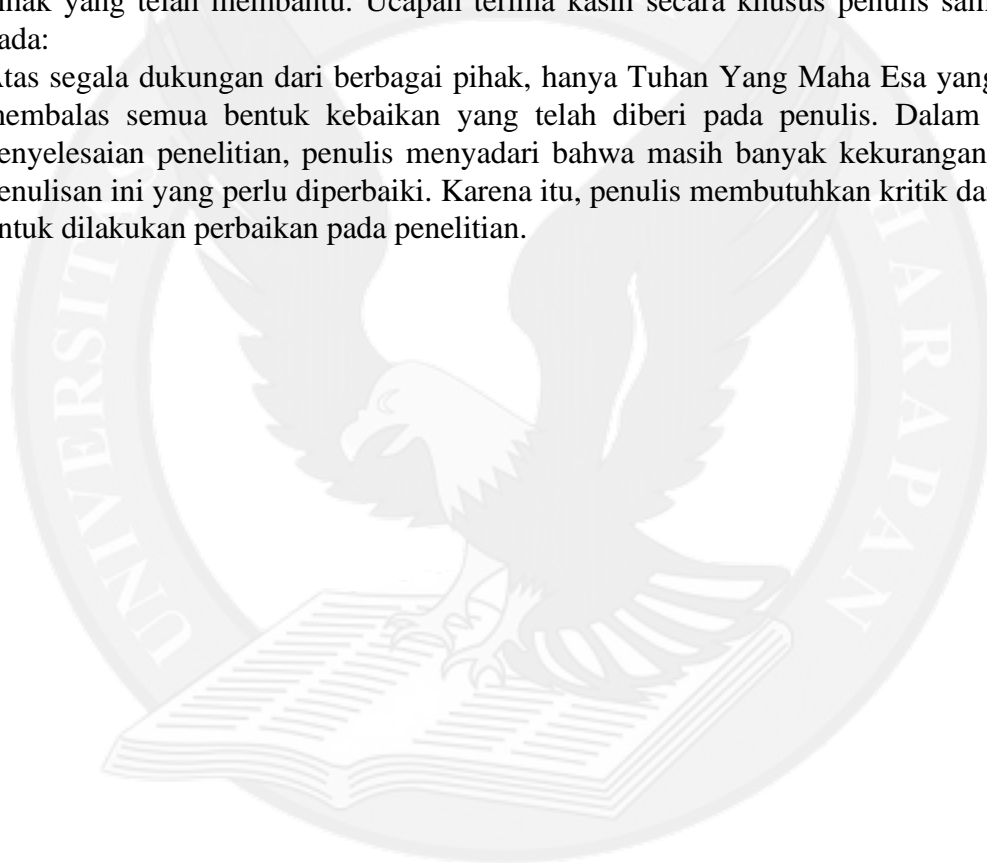


KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mengejar gelar studi Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dengan skripsi yang berjudul "PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN PRICE, TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DEPOT BAMBU KUNING KUPANG". Penulis menyakini bahwa dengan dukungan dari banyak pihak terhadap proses penyelesaian penelitian ini, tugas akhir untuk memenuhi persyaratan akademik dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan pada:

Atas segala dukungan dari berbagai pihak, hanya Tuhan Yang Maha Esa yang dapat membalas semua bentuk kebaikan yang telah diberi pada penulis. Dalam proses penyelesaian penelitian, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini yang perlu diperbaiki. Karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran untuk dilakukan perbaikan pada penelitian.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Food Quality	12
2.1.2 Service Quality	13
2.1.3 Environment Quality	14
2.1.4 Customer Satisfaction	15

2.	1.5 Behavioral intentions	16
	2.2 Penelitian Terdahulu	17
	2.3 Pengembangan Hipotesis	19
	2.3.1 Pengaruh Food Quality Terhadap Customer Satisfaction	19
	2.3.2 Pengaruh Food Quality Terhadap Behavioral Intention	19
	2.3.3 Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction ...	20
	2.3.4 Pengaruh Service Quality Terhadap Behavioral Intention	20
	2.3.5 Pengaruh Price Terhadap Customer Satisfaction ...	20
	2.3.6 Pengaruh Price Terhadap Behavioral Intention	20
	2.3.7 Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Behavioral Intention	21
	2.4 Model Penelitian	21
	2.5 Bagan Alur Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN		24
	3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	24
	3.1.1 Jenis Penelitian	24
	3.1.2 Jenis Data	24
	3.2 Populasi dan Sampel	25

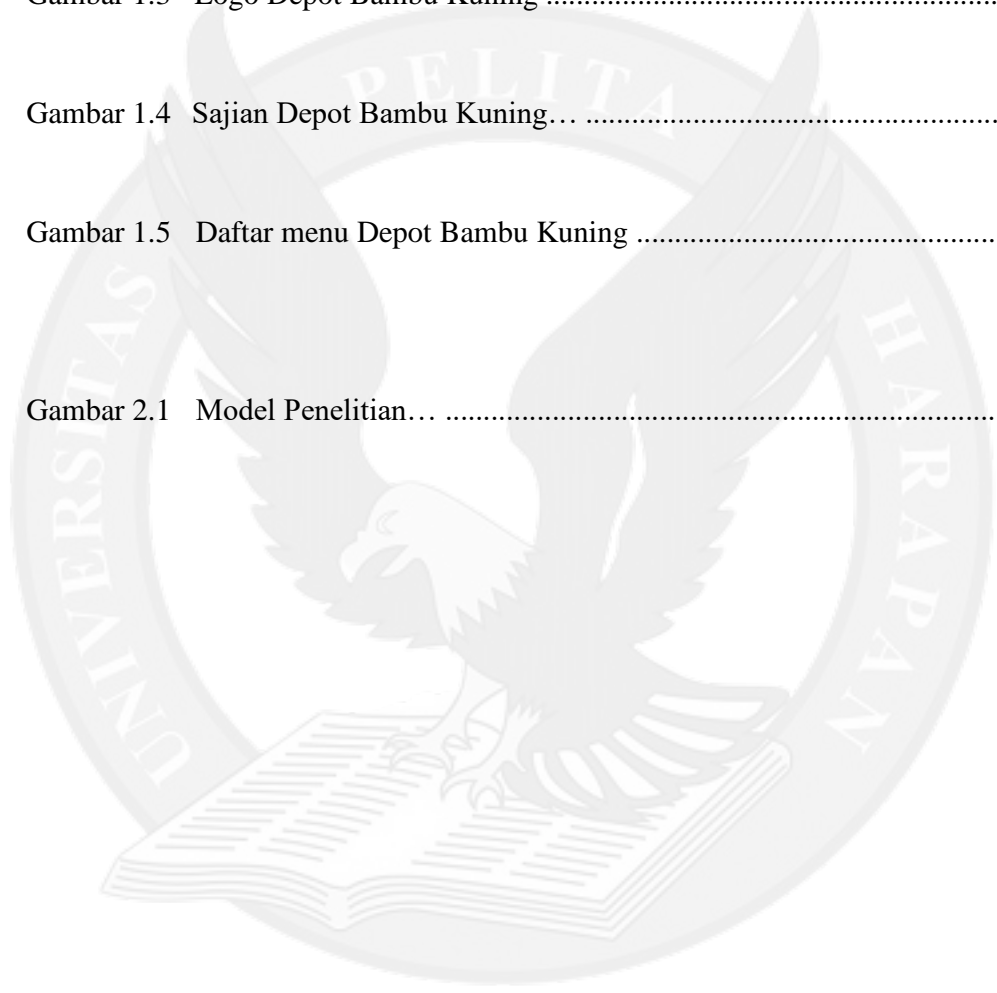
3.2.1 Populasi	25
3.2.1 Sampel	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	28
3.5 Metode Analisis Data	29
3.5.1 Pengolahan Data	29
3.5.2 Pengujian Hipotesis	29
3.5.2.1 Uji Validitas	30
3.5.2.2 Uji Realibilitas	30
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	31
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Berganda	33
3.5.2.5 Koefisien Korelasi (R)	34
3.5.2.6 Koefisien Determinasi (R ²)	34
3.5.2.7 Uji F	35
3.5.2.8 Uji T	35
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Depot Bambu Kuning	32
4.2 Analisis Data	32
4.3 Metode Analisis Statistika	55
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	59
4.5 Pembahasan	62
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	72

5.1 Simpulan	72
5.2 Implikasi	76
5.3 Rekomendasi	80
DAFTAR PUSTAKA	81
KUISIONER	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Jumlah Penduduk Dunia	1
Gambar 1.2	jumlah restoran di NTT tahun 2013-2014	3
Gambar 1.3	Logo Depot Bambu Kuning	4
Gambar 1.4	Sajian Depot Bambu Kuning... ..	5
Gambar 1.5	Daftar menu Depot Bambu Kuning	7
Gambar 2.1	Model Penelitian... ..	21



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Koreksi	36

