

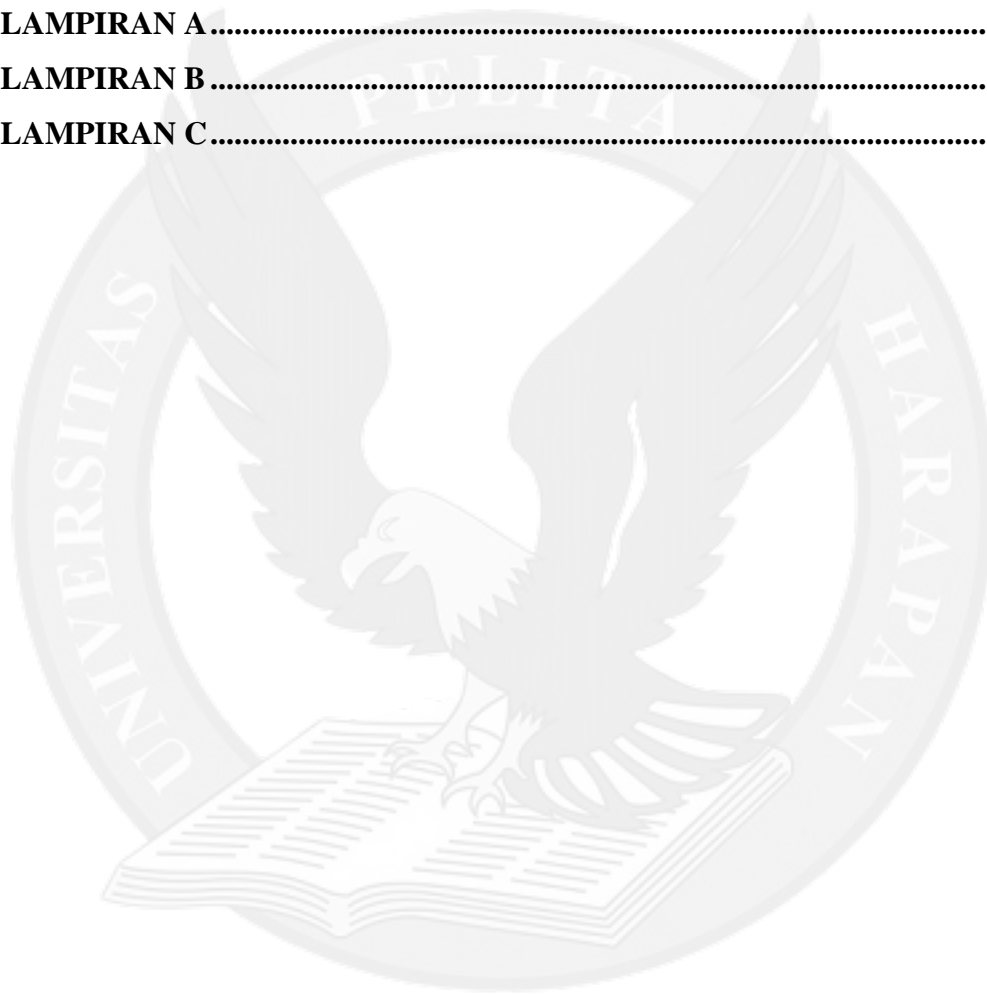
DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Masalah Penelitian.....	17
1.3 Pertanyaan Penelitian	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	21
1.6 Kontribusi Penelitian	22
1.7 Garis Besar Penelitian	23
BAB II	25
LANDASAN TEORI.....	25
2.1 Kualitas Makanan	25
2.1.1 Pengertian Kualitas Makanan	25
2.1.2 Dimensi Kualitas Makanan	26
2.2 Harga	27
2.2.1 Pengertian Harga.....	27
2.2.2 Peranan Harga	27
2.2.3 Indikator Harga	28

2.2.4 Dasar penetapan harga	29
2.3 Lokasi dan lingkungan.....	30
2.3.1 Pengertian Lokasi dan lingkungan	30
2.3.2 Faktor Lokasi dan lingkungan.....	31
2.3.3 Indikator Lingkungan.....	32
2.4 Kualitas Pelayanan	32
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	34
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	35
2.5 Kepuasan Konsumen	35
2.5.1 Ciri-ciri Kepuasan Konsumen.....	36
2.5.2 Keuntungan Kepuasan Konsumen	36
2.5.3 Cara mengukur Kepuasan Konsumen.....	37
2.6 Loyalitas Konsumen	38
2.6.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	38
2.6.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	39
2.6.3 Tahap-tahap loyalitas konsumen.....	40
2.7 Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen	41
2.8 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	42
2.9 Pengaruh Lokasi dan lingkungan terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
2.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	44
2.11 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	45
2.12 Model Konseptual.....	46
BAB III.....	48
METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Paradigma Penelitian	48
3.2 Metode Penelitian Kuantitatif.....	49
3.3 Desain Penelitian	50
3.4 Objek dan Subjek Penelitian.....	51
3.5 Unit Analisis	52
3.6 Pengukuran Variabel	53

3.6.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	53
3.6.2 Variabel terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	54
3.7 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	54
3.8 Pengukuran Skala	57
3.9 Metode Pengumpulan Data	58
3.10 Sampling.....	59
3.11 Ukuran Sampel	62
3.12 Metode Analisis Data	63
3.13 <i>Goodness of the Data</i>	64
3.13 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	66
3.14 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	67
3.15 <i>Preliminary Test</i>	68
3.15.1 Hasil dari <i>Preliminary-test Validity</i>	68
3.15.2 Hasil dari <i>Preliminary-test Validitas Konvergen</i>	69
3.15.3 Hasil dari <i>Preliminary Test Reliability</i>	75
BAB IV	77
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Profil Responden	77
4.2 Uji Aktual	79
4.2.1 Statistik Deskriptif	80
4.2.2 Statistik Inferensial.....	82
4.3 Pembahasan	103
4.3.1 Pembahasan Hipotesis Pertama.....	104
4.3.2 Pembahasan Hipotesis Kedua	105
4.3.3 Pembahasan Hipotesis Ketiga	105
4.3.4 Pembahasan Hipotesis Keempat	106
4.3.5 Pembahasan Hipotesis Kelima.....	106
4.3.6 Perbandingan Hasil Penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya	107
BAB V.....	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109

5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Implikasi Teoritis.....	110
5.3 Implikasi manajerial	111
5.4 Keterbatasan Penelitian	112
5.5 Rekomendasi Untuk Peneliti Selanjutnya	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN A	123
LAMPIRAN B	133
LAMPIRAN C	139



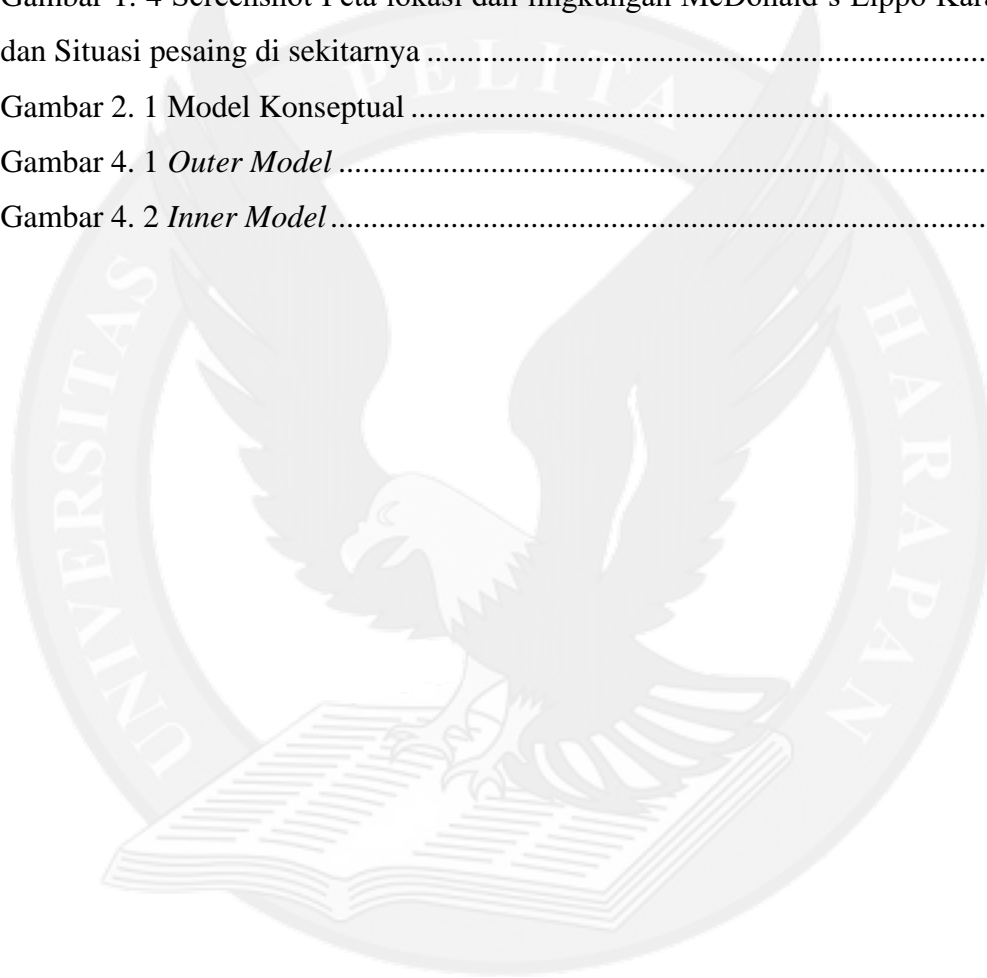
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis makanan Junk Food dan tingkat konsumsi 2022	2
Tabel 1. 2 Hasil survey tambahan mengenai variabel penelitian terkait.....	11
Tabel 1. 3 Hasil survey jurnal yang meneliti McDonald's di Indonesia.....	13
Tabel 1. 4 Daftar Resto cepat saji Pesaing McDonald's Lippo Karawaci	16
Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	54
Tabel 3. 2 Skala Likert	58
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel kualitas makanan)...	69
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel kualitas makanan) setelah dilakukan drop pada indikator tidak valid.....	70
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Harga).....	70
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel harga) setelah dilakukan drop pada indikator tidak valid	71
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Lokasi dan Lingkungan)	71
Tabel 3. 8 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Lokasi dan Lingkungan) setelah dilakukan drop pada indikator tidak valid.....	72
Tabel 3. 9 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Lokasi dan Lingkungan) setelah dilakukan drop pada indikator tidak valid.....	72
Tabel 3. 10 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Kualitas Pelayanan)	72
Tabel 3. 11 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Kepuasan Konsumen)	73
Tabel 3. 12 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Lokasi dan Lingkungan) setelah dilakukan drop pada indikator tidak valid.....	74
Tabel 3. 13 Hasil Pengujian Validitas Konvergent (Variabel Loyalitas Konsumen)	74
Tabel 3. 14 Hasil Pengujian Validitas <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) setelah dilakukan drop pada beberapa indikator yang tidak valid	74

Tabel 3. 15 Hasil Pengujian Reliabilitas setelah dilakukan drop pada beberapa indikator yang tidak valid.....	75
Tabel 4.1 Kriteria Responden Penelitian.....	70
Tabel 4. 2 Profil Responden.....	78
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif	80
Tabel 4. 4 Validitas Konvergen - Factor Loading >0.70 Uji Aktual (I)	82
Tabel 4. 5 Validitas Konvergen - Factor Loading >0.70 Uji Aktual (I)	83
Tabel 4. 6 Validitas Konvergen – AVE >0.50 Uji Aktual (I).....	84
Tabel 4. 7 Validitas Diskriminan – <i>Cross Loading</i> >0.70 Uji Aktual (I)	85
Tabel 4. 8 Validitas Diskriminan – HTMT <0.90 Uji Aktual (I).....	86
Tabel 4. 9 Validitas Konvergen - <i>Factor Loading</i> >0.70 Uji Aktual (Final).....	87
Tabel 4. 10 Validitas Konvergen – AVE >0.50 Uji Aktual (Final)	88
Tabel 4. 11 Validitas Diskriminan – <i>Cross Loading</i> >0.70 Uji Aktual (Final)	88
Tabel 4. 12 Validitas Diskriminan – HTMT2 <0.90 melalui perhitungan bootstrapping pada Uji Aktual (Final).....	89
Tabel 4. 13 Collinearity (VIF) – <i>Outer VIF Value</i> <3.3 Uji Aktual (Final)	91
Tabel 4. 14 Collinearity (VIF) – <i>Inner VIF Value</i> <10 Uji Aktual (Final).....	92
Tabel 4. 15 Reliabilitas Cronbach’s Alpha >0.70 - Uji Aktual (Final).....	93
Tabel 4. 16 Reliabilitas Composite Reliability >0.70 - Uji Aktual (Final).....	94
Tabel 4. 17 Nilai R ²	96
Tabel 4. 18 Nilai Q ²	97
Tabel 4. 19 Nilai Model Fit.....	98
Tabel 4. 20 <i>Hypothesis Testing</i>	99
Tabel 4. 21 Perbandingan Penelitian.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data restoran makanan cepat saji favorit anak muda Indonesia di tahun 2022.....	5
Gambar 1. 2 Screenshot Penilaian Google tentang McDonald's Lippo Karawaci .	9
Gambar 1. 3 Screenshot ulasan dari Google McDonald's Lippo Karawaci.....	9
Gambar 1. 4 Screenshot Peta lokasi dan lingkungan McDonald's Lippo Karawaci dan Situasi pesaing di sekitarnya	16
Gambar 2. 1 Model Konseptual	47
Gambar 4. 1 <i>Outer Model</i>	95
Gambar 4. 2 <i>Inner Model</i>	103



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah restoran McDonald's secara global (2020)	6
Grafik 1. 2 Persentase variasi pekerjaan responden McDonald's Lippo Karawaci dalam survey awal (2022)	7
Grafik 1. 3 Hasil responden McDonald's Lippo Karawaci dalam survey awal (2022)	8
Grafik 1. 4 Hasil kemudahan akses responden McDonald's Lippo Karawaci dalam survey awal (2022)	8

