

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNUATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING PROYEK AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI PROYEK AKHIR

PROYEK AKHIR

| | |
|------------------------------|-------------|
| ASBTRAK | i |
| ASBTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|-------------------------------|---|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 5 |
| C. Rumusan Masalah..... | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 7 |

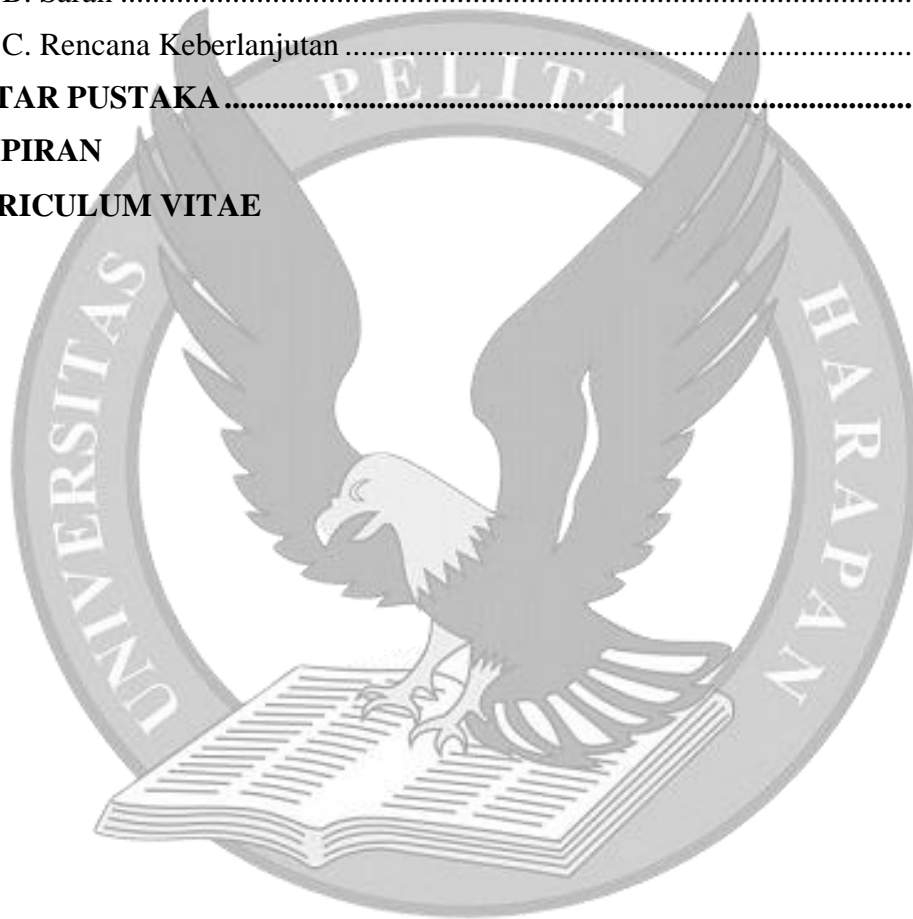
BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Paparan Teoritis | 9 |
| B. Hasil Penelitian Sebelumnya | 16 |
| C. Perumusan Hipotesis..... | 23 |
| D. Kerangka Konseptual..... | 24 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 25 |
| B. Rancangan Penelitian..... | 25 |
| C. Metode Penentuan Sampel..... | 26 |
| D. Metode Pengumpulan Data..... | 27 |

| | |
|--|-----------|
| E. Pengukuran Variabel..... | 28 |
| F. Metode Analisis Data | 30 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil..... | 33 |
| B. Pembahasan..... | 47 |
| BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN RENCANA KEBERLANJUTAN PENELITIAN | |
| A. Simpulan..... | 49 |
| B. Saran | 50 |
| C. Rencana Keberlanjutan | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| LAMPIRAN | |
| CURRICULUM VITAE | |



DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1. | Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2022 | 1 |
| 2. | Rerangka Konseptual | 25 |
| 3. | Outer Model | 38 |



DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|------------|--|----------------|
| 1. | Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 17 |
| 2. | Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 18 |
| 3. | Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 19 |
| 4. | Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 20 |
| 5. | Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 21 |
| 6. | Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 22 |
| 7. | Tabel Variabel..... | 29 |
| 8. | Skala Likert 1-6 (Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner)..... | 30 |
| 9. | Karakteristik Jenis Kelamin..... | 33 |
| 10. | Karakteristik Usia..... | 34 |
| 11. | Karakteristik Pekerjaan..... | 34 |
| 12. | Wilayah Domisili Responden..... | 35 |
| 13. | Karakteristik Pengeluaran Per Bulan..... | 37 |
| 14. | Hasil Analisis Factor Loading (Outer Loading) Service6 Quality Yang Tidak Valid..... | 38 |
| 15. | Hasil Analisis Factor Loading (Outer Loading) Customer Satisfaction Yang Tidak Valid..... | 38 |
| 16. | Hasil Analisis Factor Loading (Outer Loading) Food Quality..... | 39 |
| 17. | Hasil Analisis Factor Loading (Outer Loading) Service Quality..... | 39 |
| 18. | Hasil Analisis Factor Loading (Outer Loading) Customer Satisfaction..... | 40 |
| 19. | Average Variant Extracted..... | 40 |
| 20. | Nilai Square Roots AVE – Fornell Larcker Criterion..... | 40 |
| 21. | Hasil Analisis Cross Loading Service Quality..... | 41 |
| 22. | Hasil Analisis Cross Loading Food Quality..... | 41 |
| 23. | Hasil Analisis Cross Loading Customer Satisfaction..... | 41 |
| 24. | Nilai Cronbach's Alpha..... | 42 |
| 25. | Nilai Composite Reliability..... | 42 |
| 26. | Nilai R-Square..... | 43 |
| 27. | Hasil Analisis Mean dan Standard Deviation Service Quality..... | 44 |
| 28. | Hasil Analisis Mean dan Standard Deviation Food Quality..... | 45 |
| 29. | Hasil Analisis Mean dan Standard Deviation Customer Satisfaction..... | 46 |
| 30. | Hasil Analisis Uji Pengaruh..... | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|-----------------------|---------|
| 1. | Curriculum Vitae..... | 58 |

