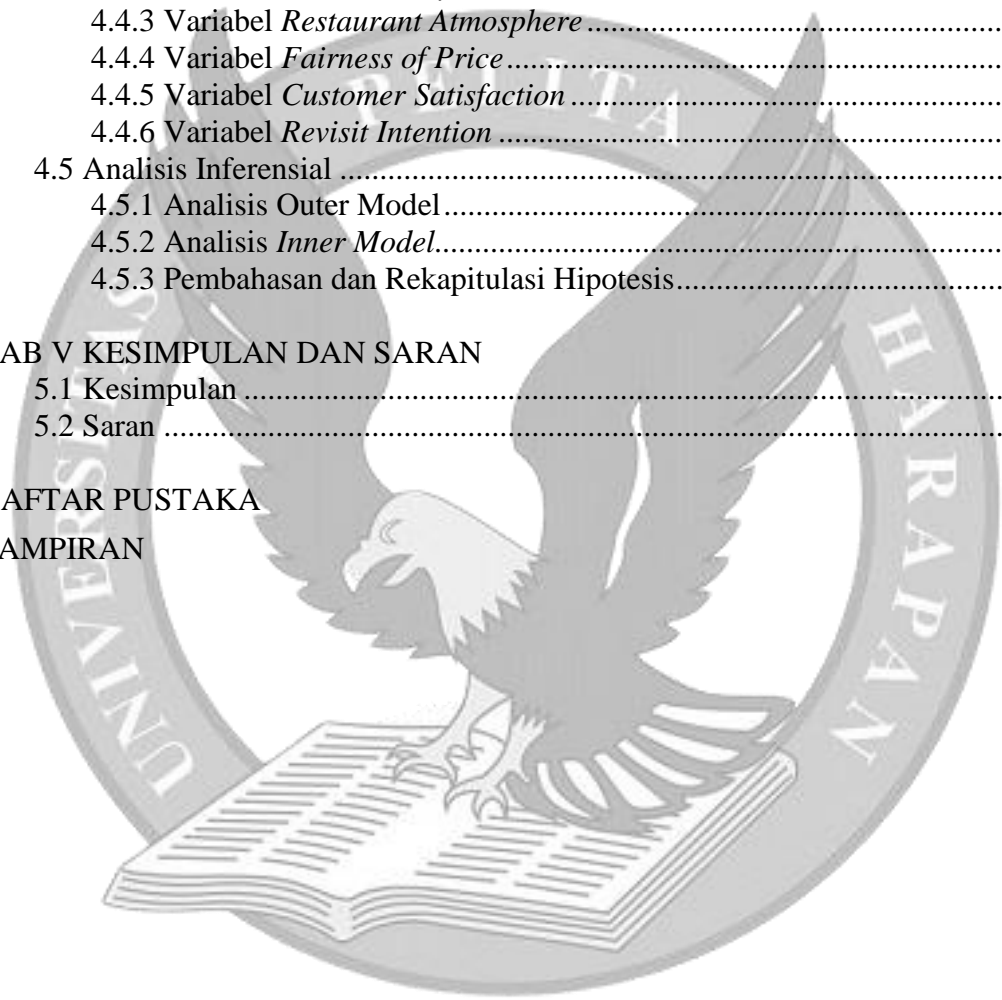


DAFTAR ISI

halaman

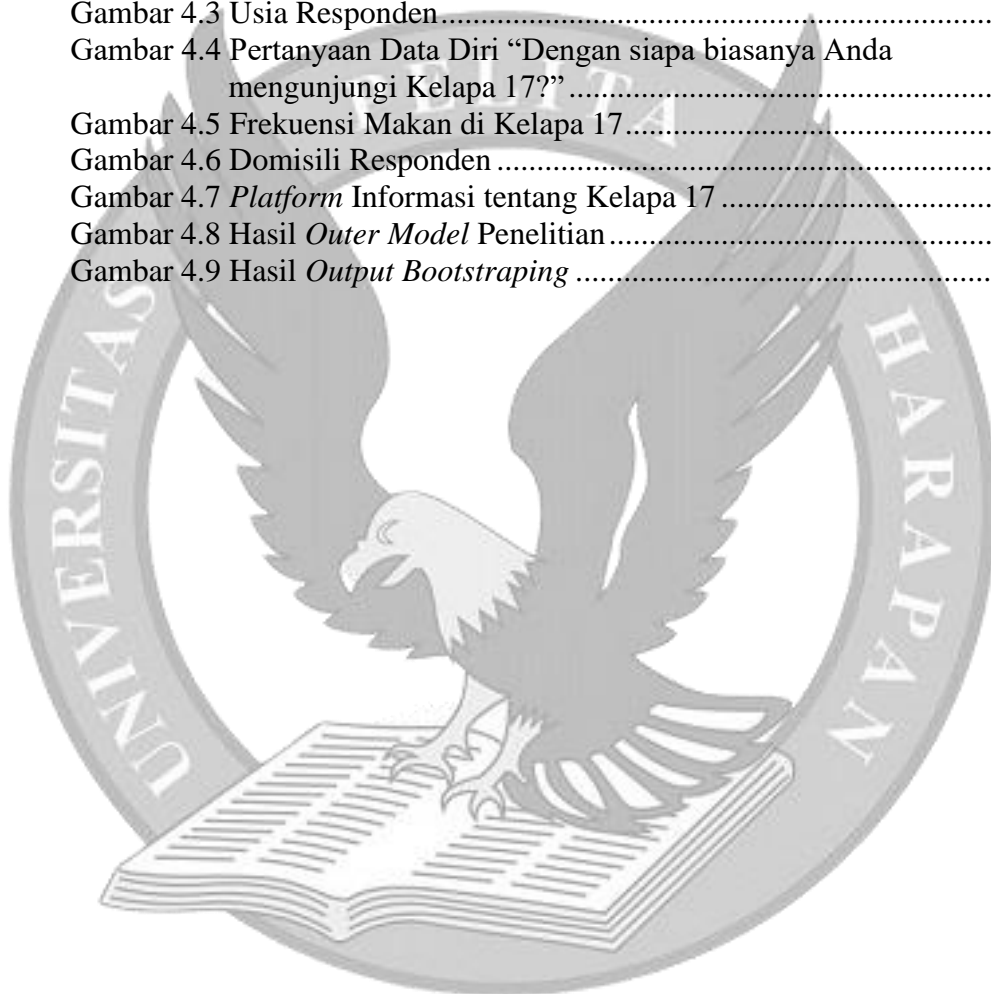
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Praktis	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Service Quality</i>	6
2.2 <i>Food Quality</i>	7
2.3 <i>Restaurant Atmosphere</i>	7
2.4 <i>Fairness of Price</i>	8
2.5 <i>Customer Satisfaction</i>	9
2.6 <i>Revisit Intention</i>	10
2.7 Kajian Literatur	10
2.8 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	12
2.8.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.8.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.8.3 Pengaruh <i>Restaurant Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.8.4 Pengaruh <i>Fairness of Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.8.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	15
2.8.6 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Studi Pendahuluan	18
3.2 Perumusan Masalah	18
3.3 Tujuan Penelitian	19
3.4 Studi Literatur	19
3.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel	20
3.6 Pengumpulan Data	25

3.7 Analisis dan Pembahasan.....	26
3.8 Kesimpulan dan Saran	27
3.9 Bagan Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Restoran Kelapa 17 Manado	29
4.2 Penyusunan Kuesioner.....	29
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	32
4.4 Analisis Deskriptif Responden.....	40
4.4.1 Variabel <i>Service Quality</i>	41
4.4.2 Variabel <i>Food Quality</i>	43
4.4.3 Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i>	44
4.4.4 Variabel <i>Fairness of Price</i>	45
4.4.5 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	46
4.4.6 Variabel <i>Revisit Intention</i>	48
4.5 Analisis Inferensial	49
4.5.1 Analisis Outer Model.....	49
4.5.2 Analisis <i>Inner Model</i>	55
4.5.3 Pembahasan dan Rekapitulasi Hipotesis.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 <i>Research framework</i>	13
Gambar 3.1 Rumus <i>Lemeshow</i>	25
Gambar 3.2 Bagan Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 4.2 Pekerjaan Responden	34
Gambar 4.3 Usia Responden.....	35
Gambar 4.4 Pertanyaan Data Diri “Dengan siapa biasanya Anda mengunjungi Kelapa 17?”	36
Gambar 4.5 Frekuensi Makan di Kelapa 17.....	37
Gambar 4.6 Domisili Responden	38
Gambar 4.7 <i>Platform</i> Informasi tentang Kelapa 17	39
Gambar 4.8 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian.....	50
Gambar 4.9 Hasil <i>Output Bootstraping</i>	56



DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 4.1 <i>Item</i> Pertanyaan Kuesioner	30
Tabel 4.2 Kategori Jawaban	40
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	41
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i>	43
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i> .	44
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Fairness of Price</i>	45
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	47
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	48
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i>	51
Tabel 4.10 Nilai <i>Construct Reliability</i>	52
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extract (AVE)</i>	53
Tabel 4.12 Rasio Heterotrait – Monotrait (HT/MT)	54
Tabel 4.13 Nilai <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	57
Tabel 4.14 Nilai <i>R-square</i>	58
Tabel 4.15 Nilai <i>F-squared</i>	59
Tabel 4.16 Nilai <i>Q-squared</i>	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	61
Tabel 4.18 Hasil Analisis Jalur dengan <i>Specific Indirect Effect</i>	66
Tabel 4.19 Nilai <i>Variance Accounted For (VAF)</i>	67
Tabel 4.20 Rekapitulasi Hipotesis Penelitian.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

LAMPIRAN A	
Kuesioner Penelitian	77
LAMPIRAN B	
Data Hasil Kuesioner Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia dan Domisili (No Responden 1 – 60)	90
Data Hasil Kuesioner Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia dan Domisili (No Responden 61 - 120)	91
Data Hasil Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i>	92
Data Hasil Kuesioner <i>Food Quality</i> dan <i>Restaurant Atmosphere</i>	94
Data Hasil Kuesioner Variabel <i>Fairness of Price, Customer</i> <i>Satisfaction</i> , dan <i>Revisit Intention</i>	96

