

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	1
ABSTRACT.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I.....	10
1.1 Latar Belakang Masalah.....	11
1.2 Batasan Masalah.....	19
1.3 Rumusan Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	21
1.5.1 Manfaat Teoritis	21
1.5.2 Manfaat Praktis	21
1.6 Sistematika Penulisan	22
BAB II	23
2.1 Landasan Teori.....	23

2.1.1 Food Quality	23
2.1.2 Service Quality.....	25
2.1.3 Dining Atmosphere	26
2.1.4 Customer Satisfaction	28
2.1.5 Customer Loyalty.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Pengembangan Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction	31
2.3.2 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	31
2.3.3 Pengaruh Dining Atmosphere terhadap Customer Satisfaction.....	32
2.3.4 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	32
2.4 Model Penelitian	34
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	35
BAB III	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.5.1 Pengolahan Data.....	44
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	44
3.5.2.1 Uji Validitas	45

3.5.2.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
A. Normalitas	46
B. Multikolinearitas	47
C. Heteroskedastisitas	47
D. Uji Lineartitas.....	48
3.5.2.4 Analisis Linier Regresi Sederhana (Simple Regression)	49
3.5.2.5 Analisis Linier Regresi Berganda (Multiple Regression)	49
3.5.2.6 Koefisien Korelasi R	50
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R^2)	50
3.5.2.8 Uji F	51
3.5.2.9 Uji T	51
BAB IV	53
4.1 Gambaran Umum De Mandailing Cafe and Eatery	53
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Statistik Deskriptif	54
4.2.1.1 Karakteristik Responden	54
4.2.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	55
4.2.1.4 Tanggapan Responden	56
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	64
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap Food Quality	64
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap Service Quality	65

4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap Dining Atmosphere	67
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap Customer Satisfaction.....	68
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap Customer Loyalty	70
4.2.3 Uji Validitas	71
4.2.4 Uji Reliabilitas	75
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	77
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	77
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas	80
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas	81
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	84
4.3 Metode Analisis Statistik	84
4.3.1 Analisis Regresi	84
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	84
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda	85
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi ®	87
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	87
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	87
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	87
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	88
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	88
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	89
4.5 Pembahasan.....	91
4.5.1 Pembahasan Tiap Variabel.....	95

BAB V	105
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	105
5.1.1.1 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction	105
5.1.1.2 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	106
5.1.1.3 Pengaruh Dining Atmosphere terhadap Customer Satisfaction.....	106
5.1.1.4 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	107
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penilaian.....	107
5.2 Implikasi.....	108
5.2.1 Implikasi Teoritis	108
5.2.2 Implikasi Manajerial	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN A: Kuisisioner.....	121
LAMPIRAN B: Tabulasi Data Profil Responden.....	124
LAMPIRAN C: Hasil Perhitungan Data Menggunakan SPSS.....	134
LAMPIRAN D: Hasil Turnitin Halaman Terakhir.....	135

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Logo De Mandailing Cafe N Eatery
Gambar 1.2 *Japanesse Vegetable Curry with Chicken Katsu*
Gambar 1.3 Lokasi De Mandailing *Cafe N Eatery* di Kota Surabaya
Gambar 1.4 Menu Rumah Makan De Mandailing *Cafe N Eatery*
Gambar 1.5 Atmosfer dan *Layout Design* dari De Mandailing *Cafe N Eatery*
Gambar 2.1 Model Penelitian
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas *Customer Satisfaction*
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas *Customer Loyalty*
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas *Customer Loyalty*
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas *Customer Satisfaction*
Gambar 4.7 Hasil Penelitian



DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner
- Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel
- Tabel 3.3 Rules of Thumb, Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel
- Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap *food quality*
- Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap *service quality*
- Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap *dining atmosphere*
- Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap *customer satisfaction*
- Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap *customer loyalty*
- Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Food Quality*
- Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Service Quality*
- Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Dining Atmosphere*
- Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Customer Satisfaction*
- Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Customer Loyalty*
- Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Food Quality
- Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality*
- Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel *Dining Atmosphere*
- Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel *Customer Satisfaction*
- Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel *Customer Loyalty*
- Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas *Food Quality*
- Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality*
- Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas *Dining Atmosphere*
- Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas *Customer Satisfaction*
- Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas *Customer Loyalty*
- Tabel 4.25 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) (FQ,SQ,DA*CS)
- Tabel 4.26 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) (CS*CL)
- Tabel 4.27 Hasil uji *Glejser 1* (FQ, SQ, DA*CS)
- Tabel 4.28 Hasil uji *Glejser 1* (CS*CL)
- Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolonieritas
- Tabel 4.30 Hasil Uji Linearitas
- Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*CL)
- Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Berganda (FQ,SQ,DA*CS)
- Tabel 4.33 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)
- Tabel 4.34 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2)
- Tabel 4.35 Hasil Uji F
- Tabel 4.36 Hasil Uji T
- Tabel 4.37 Indikator Variabel Food Quality
- Tabel 4.38 Indikator Variabel Service Quality
- Tabel 4.39 Indikator Variabel Dining Atmosphere
- Tabel 4.40 Indikator Variabel Customer Satisfaction
- Tabel 4.41 Indikator Variabel Customer Loyalty
- Tabel 5.1 Implikasi Teoritis
- Tabel 5.2 Implikasi Manajeria

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Kuisisioner
- Lampiran B : Tabulasi Data Profil Responden
- Lampiran C : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran D : Hasil Perhitungan data menggunakan SPSS
- Lampiran E : Analisis Kualitas Data
- Lampiran F : Uji Model Penelitian

