

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABLE.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
TINJAUAN LITERATUR	12
2.1 <i>Stimulus-Organism-Response (SOR) theory</i>	12
2.2 <i>Theory of planned behavior</i>	13
2.3 <i>Food quality</i>	14
2.4 <i>Price fairness</i>	16
2.5 <i>Physical environment</i>	17
2.6 <i>Customer's dining satisfaction</i>	18
2.7 <i>Customer loyalty</i>	20
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.8.1 Hubungan variabel <i>food quality</i> terhadap variabel <i>customer's dining satisfaction</i>	21
2.8.2 Hubungan variabel <i>price fairness</i> terhadap variabel <i>customer's dining satisfaction</i>	22
2.8.2 Hubungan variabel <i>physical environment</i> terhadap variabel <i>customer's dining satisfaction</i>	23
2.8.3 Hubungan variabel <i>customer's dining satisfaction</i> terhadap variabel <i>customer loyalty</i>	23
2.10 Model Penelitian.....	24

BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Paradigma Penelitian	25
3.2 Desain Penelitian.....	26
3.3 Objek Penelitian	26
3.4 Subjek Penelitian.....	27
3.5 Unit Analisis	27
3.6 Jenis Penelitian.....	27
3.7 pengukuran variable	28
3.8 Definisi konseptual dan Operasional	29
3.9 Populasi dan ukuran sampel.....	32
3.9.1 Populasi.....	32
3.9.2 Sampel	32
3.10 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.11 Metode Analisis Data	34
3.11.1 Patial Least Squares (PLS) – Structural Equation Modeling (SEM)	34
3.11.2 Inner Model	38
3.11.2.4 Hipotesa.....	39
3.12 Uji Pendahuluan	39
3.12.1 Hasil Pre-Test	40
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Profil Responden	41
4.1.1 Jenis Kelamin	41
4.1.2 Usia	42
4.1.3 Pekerjaan.....	42
4.1.4 Tempat Tinggal	43
4.2 Profil Perilaku Responden	43
4.3 Analisis Deskriptif.....	46
4.3.1 Statistik Deskriptif <i>Food quality</i>	46
4.3.2 Statistik Deskriptif <i>Price fairness</i>	47
4.3.3 Statistik Deskriptif <i>Physical environment</i>	49
4.3.4 Statistik Deskriptif <i>Customer’s dining satisfaction</i>	51
4.3.5 Statistik Deskriptif <i>Customer loyalty</i>	52
4.4 Statistik Inferensial	53
4.4.1 Hasil Outer model.....	54

4.4.2 Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	58
BAB V.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Implikasi Manajerial.....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian	75
5.4 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN A KUESIONER FENOMENA.....	82
LAMPIRAN B KUESIONER	88
LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA PRETEST	92
LAMPIRAN D HASIL PENGOLAHAN DATA AKTUAL	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Sebelum & Sesudah PPKM Darurat.....	3
Gambar 1.2 Penilaian Responden Sebelum & Sesudah Darurat.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	24
Gambar 3.1 Outer Model.....	54
Gambar 4.2 Struktural Model Uji Aktual.....	58

DAFTAR TABLE

Table 1 .1 Hasil Survei Awal pada konsumen dine-in setelah masa pandemi COVID-19 .5	
Table 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	29
Table 4.1 Jenis kelamin Responden	41
Table 4.2 Ketegori Usia Responden.....	42
Table 4.3 Kategori Pekerjaan Responden.....	42
Table 4.4 Kategori Tempat Tinggal Responden	43
Table 4.5 Kategori Jawaban Responden	46
Table 4.6 Statistik Deskriptif Food Quality	46
Table 4.7 Statistik Deskriptif Price Firness	47
Table 4.8 Statistik Deskriptif Physical Environmet	49
Table 4.9 Statistik Deskriptif Customer's Dining Satisfiction	51
Table 4.10 Statistik Deskriptif Customers loyalty	52
Table 4.11 Outer Loadings	54
Table 4.12 Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	56
Table 4.13 Hasil Uji VIF Values	56
Table 4.14 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	56
Table 4.15 Uji Multikolinearitas	58
Table 4.16 R-square	59
Table 4.17 Q-square	60
Table 4.18 F-square.....	61
Table 4.19 Uji Hipotesis	62
Table 4.20 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	65