

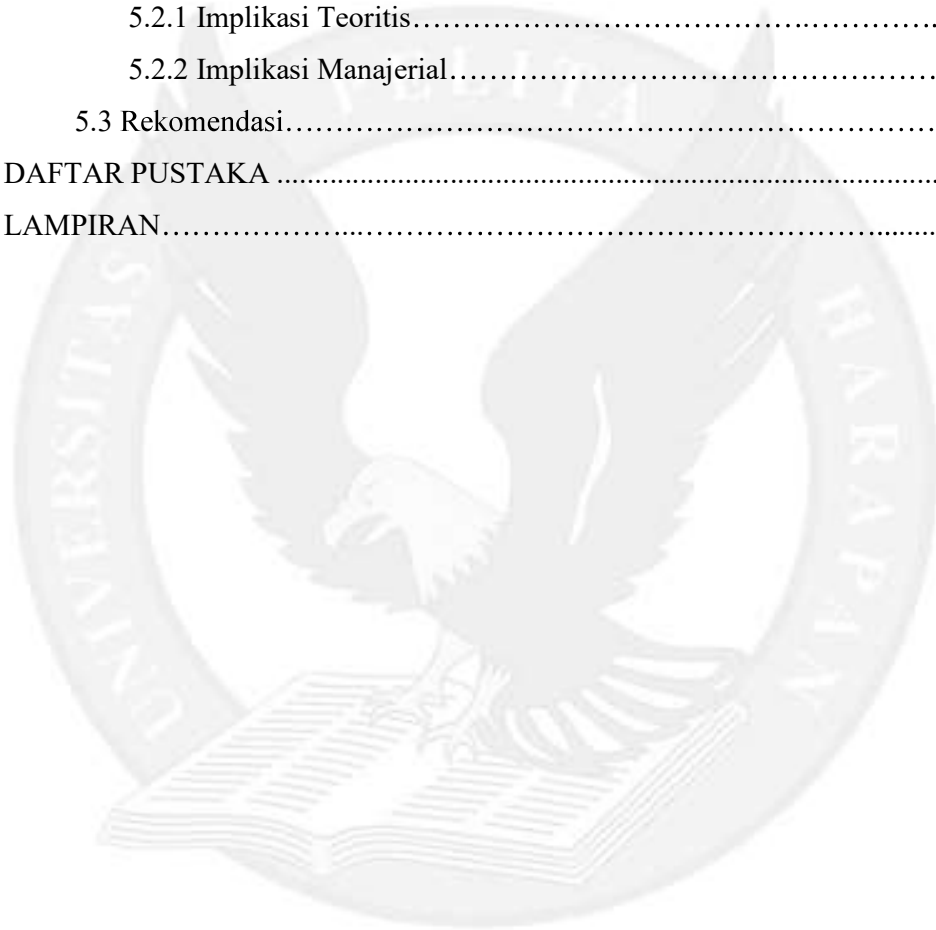
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	18
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Masalah	20
1.5 Manfaat Penelitian	21
1.5.1 Manfaat Teoritis	21
1.5.2 Manfaat Praktis	22
1.6 Sistematika Penelitian	22
BAB II	24
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	24
2.1 Tinjauan teori	24
2.1.1 Assurance	24
2.1.2 Menu	25
2.1.3 External Environment	26
2.1.4 Order Accuracy	27
2.1.5 Food Quality	28

2.1.6 Responsiveness	28
2.1.7 Hygiene Quality	30
2.1.8 Interior Design	30
2.1.9 Atmosphere	31
2.1.10 Price	33
2.1.11 Customer Satisfaction	34
2.1.12 Customer Loyalty	35
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Pengembangan Hipotesis	39
2.3.1 Pengaruh Assurance terhadap Customer Satisfaction	39
2.3.2 Pengaruh Menu terhadap Customer Satisfaction	39
2.3.3 Pengaruh External Environment terhadap Customer Satisfaction	40
2.3.4 Pengaruh Accuracy terhadap Customer Satisfaction	40
2.3.5 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction	41
2.3.6 Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Satisfaction	41
2.3.7 Pengaruh Hygiene Quality terhadap Customer Satisfaction	42
2.3.8 Pengaruh Interior Design terhadap Customer Satisfaction	42
2.3.9 Pengaruh Atmosphere terhadap Customer Satisfaction	43
2.3.10 Pengaruh Price terhadap Customer Satisfaction	43
2.3.11 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	43
2.4 Model Penelitian	45
2.5 Bagan Alur Berpikir	46
BAB III	50
METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	50
3.1.1 Jenis Penelitian	50
3.1.2 Jenis Data	51
3.2 Populasi dan Sampel	51
3.2.1 Populasi	51
3.2.2 Sampel	51
3.3 Metode Pengumpulan Data	53

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	56
3.5 Metode Analisis Data	57
3.5.1 Pengolahan Data.....	57
3.5.2 Pengujian Hipotesis	58
3.5.3 Uji Reliabilitas	71
BAB IV	73
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Gambaran Umum	73
4.2 Analisis Data.....	74
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	74
4.2.1.1 Karakteristik responden.....	74
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	97
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	118
4.2.4 Analisis Measurement Model.....	126
4.2.5 Analisis Full SEM.....	129
4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	133
4.2.6.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	133
4.2.6.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	134
4.2.6.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	135
4.2.6.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	136
4.2.6.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	136
4.2.6.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	137
4.2.6.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	138
4.2.6.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8).....	139
4.2.6.9 Pengujian Hipotesis 9 (H9).....	139
4.2.6.10 Pengujian Hipotesis 10 (H10).....	140
4.2.6.11 Pengujian Hipotesis 11 (H11).....	140
4.3 Pembahasan	142

BAB V	190
KESIMPULAN	190
5.1 Simpulan.....	190
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	191
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	202
5.2 Implikasi.....	203
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	203
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	205
5.3 Rekomendasi.....	210
DAFTAR PUSTAKA	212
LAMPIRAN.....	217



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Ekonomi Kota Sidoarjo.....	4
Gambar 1.2	The Rooster Coffee and Company	5
Gambar 1.3	Skor Review The Rooster Coffee and Company	8
Gambar 1.4	Pegawai melayani konsumen	9
Gambar 1.5	Menu The Rooster Coffee and Company	9
Gambar 1.6	Lokasi The Rooster Coffee and Company	10
Gambar 1.7	Pegawai Membawakan Pesanan Sesuai dengan yang Dipesan	11
Gambar 1.8	Makanan dan Minuman The Rooster Coffee and Company	12
Gambar 1.9	Penilaian The Rooster Coffee and Company	13
Gambar 1.10	Kebersihan The Rooster Coffee and Company	14
Gambar 1.11	Desain Interior The Rooster Coffee and Company	15
Gambar 1.12	Atmosfer The Rooster Coffee and Company	16
Gambar 1.13	Harga The Rooster Coffee and Company	17
Gambar 2.1	Model Penelitian Terdahulu, dan Hasilnya	37
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	45
Gambar 3.1	Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	61
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Usia	76
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Gambar 4.3	Statistik Deskriptif Z-Score.....	123
Gambar 4.4	Hasil Estimasi Model Pengukuran	126
Gambar 4.5	Hasil Estimasi Model Struktural	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk di Asia Tenggara per 31 Januari 2023.....	1
Tabel 1.2 Pesaing The Rooster Coffee and Company	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	78
Tabel 4. 4 Tanggapan responden terhadap <i>Assurance</i>	78
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap <i>Menu</i>	80
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap <i>External Environment</i>	81
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap <i>Accuracy</i>	83
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap <i>Food Quality</i>	84
Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap <i>Responsiveness</i>	86
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap <i>Hygiene Quality</i>	87
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap <i>Interior Design</i>	89
Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap <i>Atmosphere</i>	91
Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap <i>Price</i>	92
Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	94
Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	95
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Assurance</i>	97
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Menu</i>	99
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>External Environment</i>	100
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Accuracy</i>	102
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Food Quality</i> ...	103
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Responsiveness</i>	105
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Hygiene Quality</i>	107
Tabel 4.23 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Interior Design</i>	109
Tabel 4.24 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Atmosphere</i>	111

Tabel 4.25 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Price</i>	112
Tabel 4.26 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Customer Satisfaction</i>	114
Tabel 4.27 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Customer Loyalty</i>	116
Tabel 4.28 Goodness of Fit Index	119
Tabel 4.29 Uji Normalitas Data	120
Tabel 4.30 <i>Mahalanobis Distance</i>	124
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Konstruk	127
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	129
Tabel 4.33 Indeks Kecocokan Model SEM (<i>Goodness of Fit</i>)	131
Tabel 4.34 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Antar Variabel	132
Tabel 4.35 Hasil Uji Hipotesis	133
Tabel 4.36 Indikator Variabel <i>Assurance</i>	160
Tabel 4.37 Indikator Variabel <i>Menu</i>	163
Tabel 4.38 Indikator Variabel <i>External Environment</i>	165
Tabel 4.39 Indikator Variabel <i>Accuracy</i>	167
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Food Quality</i>	170
Tabel 4.41 Indikator Variabel <i>Responsiveness</i>	173
Tabel 4.42 Indikator Variabel <i>Hygiene Quality</i>	175
Tabel 4.43 Indikator Variabel <i>Interior Design</i>	178
Tabel 4.44 Indikator Variabel <i>Atmosphere</i>	181
Tabel 4.45 Indikator Variabel <i>Price</i>	183
Tabel 4.46 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	185
Tabel 4.47 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i>	187
Tabel 5.1 Implikasi Teori	204

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: Kuesioner.....	A-1
LAMPIRAN B: Tabulasi Data Kuesioner.....	B-1
LAMPIRAN C: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	C-1
LAMPIRAN D: Hasil Pengujian Structural Equation Model.....	D-1
LAMPIRAN E: Hasil Turnitin.....	E-1

