

DAFTAR ISI

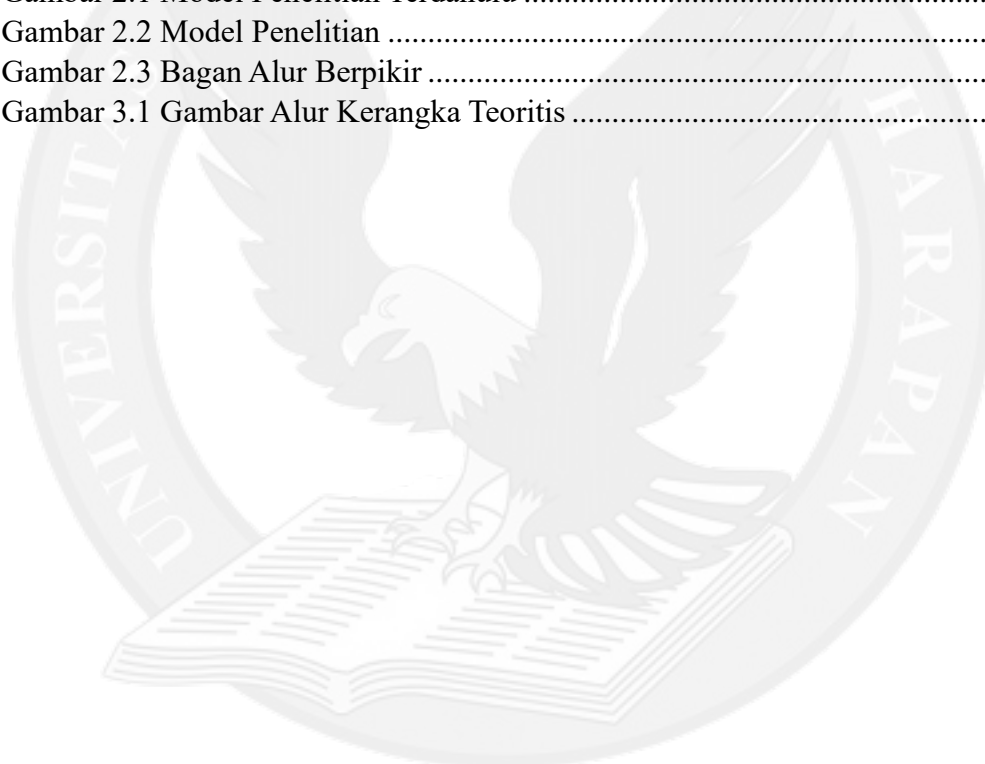
PROPOSAL THESIS	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis	14
1.6 Sistematika Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 <i>Promotion Menu</i>	16
2.1.2 <i>Product Knowledge</i>	17
2.1.3 <i>Customer Service</i>	18
2.1.4 <i>Service Quality</i>	20
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.6 <i>Behavioral Intention</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.2 Pengaruh <i>Product Knowledge</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.3 Pengaruh <i>Customer Service</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavior Intention</i>	30
2.4 Model Penelitian.....	30
2.5 Bagan Alur Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Jenis Data	34
3.1.3 Sumber Data	34
3.2 Populasi dan Sampel	35

3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5 Metode Analisis	40
DAFTAR PUSTAKA	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Industri Penyedia Makanan Minuman, Restoran, dan Sejenisnya tahun 2011-2022.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2022.....	4
Gambar 1.3 Logo Ciccia Ristorante Surabaya.....	5
Gambar 1.4 Bukti dari behavior intention Ciccia Ristorante Surabaya.....	6
Gambar 1.5 <i>Rating & review</i> Ciccia Ristorante Surabaya.....	7
Gambar 1.6 Promosi menu yang ditawarkan oleh Ciccia Ristorante Surabaya.....	8
Gambar 1.7 Bukti <i>product knowledge</i> dari pelayan Ciccia Ristorante Surabaya ...	9
Gambar 1.8 Bukti <i>customer service</i> dari pihak Ciccia Ristorante Surabaya	10
Gambar 1.9 Bukti <i>service quality</i> dari Ciccia Ristorante Surabaya.....	11
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu	24
Gambar 2.2 Model Penelitian	31
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir	32
Gambar 3.1 Gambar Alur Kerangka Teoritis	42



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	42
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	43
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan	44
Tabel 3.6 Kriteria Goodness of Fit Index.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN: KUESIONER 98

