

TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	12
1.5.1. Manfaat Teoritis	12
1.5.2. Manfaat Praktis	13
1.6. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. <i>Service Quality</i>	15
2.1.2. <i>Food Quality</i>	18
2.1.3. <i>Perceived Value</i>	20
2.1.4. <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.5. <i>Behavioural Intentions</i>	23
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfactions</i>	27
2.3.2. Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfactions</i>	28
2.3.3. Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfactions</i>	28
2.3.4. Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfactions</i>	29
2.4. Model Penelitian.....	30
2.5. Bagan Alur Berpikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Jenis Penelitian dan Jenis Data	32
3.1.1. Jenis Penelitian.....	32
3.1.2. Jenis Data.....	32
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi	33

3.2.2.	Sampel.....	34
3.3.	Metode Pengumpulan Data	35
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.5.	Metode Penelitian	38
3.5.1.	Pengolahan Data	38
3.5.2.	Statistik Deskriptif	39
3.5.3.	Structural Equation Model.....	39
3.5.4.	Uji Reliabilitas	50
BAB IV	PEMBAHASAN	53
4.1.	Gambaran Umum	53
4.2.	Analisis Data	53
4.2.1.	Statistik Deskriptif	54
4.2.1.1.	Karakteristik Responden	54
4.2.1.2.	Gambaran Umum Berdasarkan Usia.....	54
4.2.1.3.	Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.1.4.	Tanggapan Responden	56
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel.....	64
4.2.2.1.	Penjelasan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	64
4.2.2.2.	Penjelasan Responden Terhadap <i>Food Quality</i>	65
4.2.2.3.	Penjelasan Responden Terhadap <i>Perceived Value</i>	66
4.2.2.4.	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	68
4.2.2.5.	Penjelasan Responden Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	69
4.2.3.	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	70
4.2.3.1.	Evaluasi Normalitas Data.....	72
4.2.3.2.	Evaluasi Outlier	73
4.2.3.2.1.	Univariate Outliers.....	73
4.2.3.2.2.	Multivariate Outliers.....	74
4.2.3.3.	Evaluasi Multicollinearity and Singularity.....	77
4.2.3.4.	Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) 77	
4.2.3.4.1.	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	78
4.2.3.4.2.	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	79
4.2.3.5.	Analisis Full Structural Equation Modeling.....	80
4.2.3.6.	Uji Reliability	82
4.2.4.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	83
4.2.4.1.	Pengujian Hipotesis 1 (H1)	84
4.2.4.2.	Pengujian Hipotesis 2 (H2)	84

4.2.4.3.	Pengujian Hipotesis 3 (H3)	85
4.2.4.4.	Pengujian Hipotesis 4 (H4)	85
4.3.	Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN		99
5.1.	Simpulan	99
5.1.1.	Simpulan Atas Hipotesis	99
5.1.1.1.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	99
5.1.1.2.	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	100
5.1.1.3.	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	101
5.1.1.4.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i> 102	
5.1.2.	Simpulan Atas Masalah Penelitian	102
5.2.	Implikasi.....	103
5.2.1.	Implikasi Teoritis	103
5.2.2.	Implikasi Manajerial	104
5.3.	Rekomendasi	109
DAFTAR PUSTAKA		111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman	2
Gambar 1. 2 Logo Dabu-Dabu Lemong.....	3
Gambar 1. 3 Ulasan Google Dabu-Dabu Lemong di Manado	4
Gambar 1. 4 Dabu-Dabu Lemong di Kawasan Megamas Manado	6
Gambar 1. 5 Kualitas Makanan Dabu-Dabu Lemong.....	7
Gambar 1. 6 Review Pelanggan Terhadap Makanan di Dabu-Dabu Lemong	8
Gambar 1. 7 Harga Pada Restoran Dabu-Dabu Lemong	9
Gambar 1. 8 Menjelaskan bahwa ada beberapa ulasan negatif terhadap restoran .	10
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu	25
Gambar 2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Gambar 2. 3 Model Penelitian	30
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	42
Gambar 4. 1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 3 <i>Service Quality</i> , <i>Food Quality</i> , dan <i>Perceived Value</i>	78
Gambar 4. 4 <i>Customer Satisfaction</i> dan Behavioral Intentionss	79
Gambar 4. 5 Full Structural Equation Model	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Ulasan Google Restoran di Daerah Manado	4
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuisisioner	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk	43
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan antar Konstruk	43
Tabel 3. 5 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	44
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index) ..	49
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	57
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Food Quality</i>	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Value</i>	60
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Behavioral Intentions	63
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i>	65
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> ...	66
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	68
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Behavioral Intentions	69
Tabel 4. 14 Uji Normalitas Data	73
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Z-Score	74
Tabel 4. 16 Mahalanobis Distance	75
Tabel 4. 17 Uji Bobot dan Nilai Faktor Loading Variabel <i>Service Quality</i> , <i>Food Quality</i> , dan <i>Perceived Value</i>	78
Tabel 4. 18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Satisfaction</i> dan Behavioral Intentions	79
Tabel 4. 19 Index Pengujian Kelayakan	81
Tabel 4. 20 Regression Weight Full Structural Equation Model	82
Tabel 4. 21 Uji Reliability	83
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis	83
Tabel 4. 23 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Food Quality</i>	91
Tabel 4. 24 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Service Quality</i>	92
Tabel 4. 25 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Perceived Value</i>	94
Tabel 4. 26 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	95
Tabel 4. 27 Indikator yang paling mempengaruhi Behavioral Intentions	97
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis	103
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	107

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A 1 : KUISIIONER	A-1
LAMPIRAN B 1 : TABULASI DATA	B-1
LAMPIRAN C 1 : HASIL UJI STATISTIK	C-1
LAMPIRAN D 1 : HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL	D-1

