

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Halaman
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Akademik	12
1.4.2 Praktis.....	12
1.5 Batasan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Pemasaran	15
2.2 Kualitas Makanan	17
2.2.1 Kualitas Interaksi Pribadi.....	18
2.2.2 Perceived Value	19
2.2.3 Kualitas Fisik Lingkungan	20
2.3 Kualitas Hubungan	21
2.4 Word of Mouth	24
2.5 Penelitian Terdahulu	25
2.6 Hubungan Antar Variabel	30
2.6.1 Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan	30
2.6.2 Kualitas Interaksi Pribadi Terhadap Kepuasan	30
2.6.3 <i>Kepuasan Terhadap WOM Intentions</i>	31
2.6.4 Kualitas Interaksi Pribadi Terhadap Kepuasan	32
2.6.5 <i>Perceived Value Terhadap Kepuasan</i>	33
2.6.6 Kepuasan Terhadap Kepercayaan.....	34

2.6.7	Kepuasan Terhadap Komitmen.....	35
2.6.8	Kepercayaan Terhadap Komitmen.....	35
2.6.9	Kepercayaan Terhadap <i>WOM Intentions</i>	36
2.6.10	Komitmen Terhadap <i>WOM Intentions</i>	36
2.7	Model Penelitian	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Desain Penelitian.....	39
3.3	Objek Penelitian	39
3.4	Subjek Penelitian	39
3.5	Unit Analisis	40
3.5.1	Variabel	40
3.5.2	Skala Pengukuran Variabel	41
3.6	Definisi Konseptual dan Operasional.....	42
3.7	Sumber Data	46
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.9	Populasi	47
3.9.1	Sampel dan Proses Sampel	47
3.9.2	Ukuran Sampel	49
3.10	Teknik Analisis Data.....	51
3.10.1	Validitas	51
3.10.2	Reabilitas.....	52
3.10.3	Hasil Uji Outer Loadings Penelitian	53

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden.....	60
4.1.1	Jenis Kelamin.....	60
4.1.2	Usia	61
4.1.3	Status Pernikahan	61
4.1.4	Tingkat Pendidikan.....	62
4.1.5	Pekerjaan.....	62
4.1.6	Domisili.....	63
4.1.7	Penghasilan	64

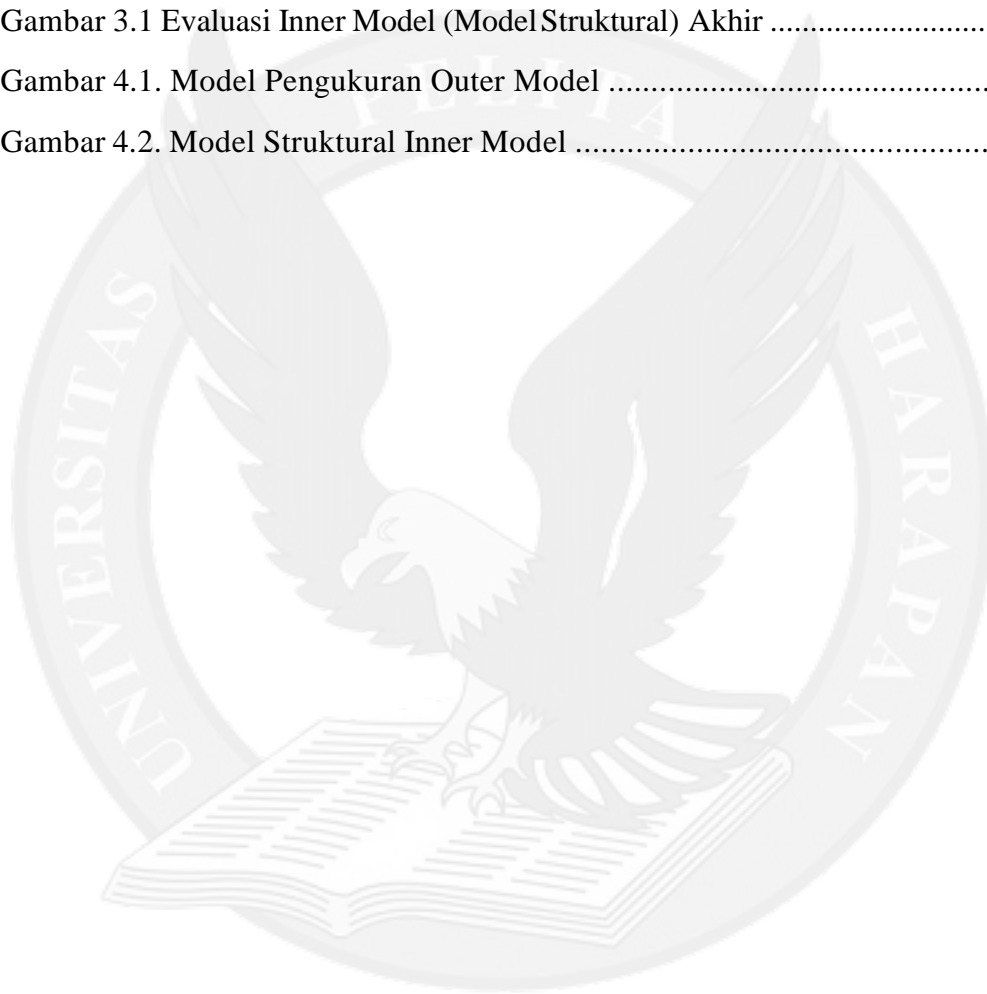
4.1.8	Frekuensi Konsumsi Makanan Sehat di Restoran 6 Bulan Terakhir	65
4.2	Pengujian Aktual	65
4.2.1	Statistika Deskriptif.....	66
4.2.1.1	Kualitas Makanan	66
4.2.1.2	Kualitas Lingkungan Fisik.....	68
4.2.1.3	Kualitas Interaksi Pribadi	69
4.2.1.4	Perceived Value	70
4.2.1.5	Kepuasan	71
4.2.1.6	<i>Trust</i>	72
4.2.1.7	<i>Commitment</i>	73
4.2.1.8	Word of Mouth	74
4.2.2	Statistik Inferensial	75
4.2.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) – Pengujian Validitas (<i>Convergent Validity</i>)	75
4.2.2.2	Pengujian Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	78
4.2.2.3	Hasil Validitas Diskriminan	79
4.2.2.4	Pengujian Kolinearitas (<i>Collinearity Statistics</i>)....	80
4.2.2.5	Pengujian Reabilitas	82
4.2.2.6	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	83
4.2.2.7	Goodness of Fit.....	86
4.2.2.8	Pengujian Hipotesis	86
4.3	Perbedaan antara Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Saat ini	91

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan	93
5.2	Implikasi Manajerial.....	95
5.3	Batasan dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	98
	DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR GAMBAR

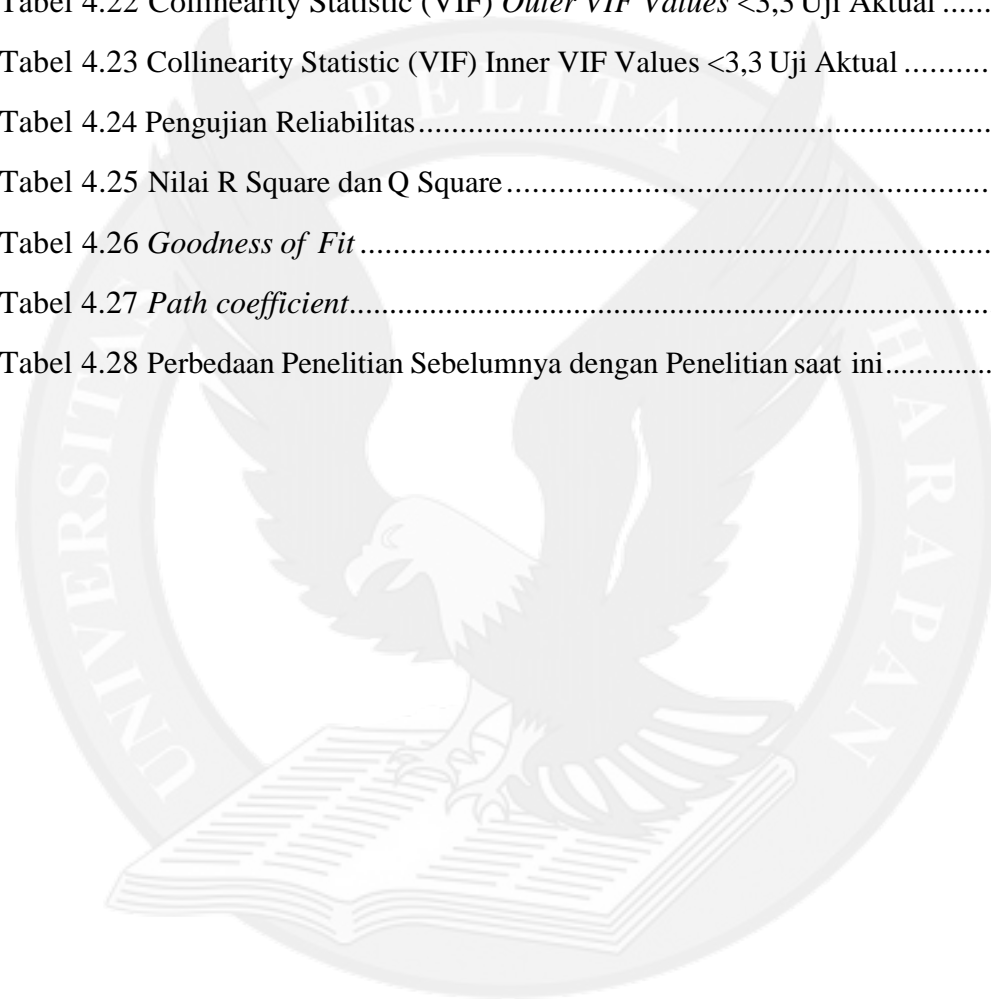
Gambar 1.1 Alur Pendahuluan.....	1
Gambar 1.2 Proporsi Obesitas Sentral Pada Dewasa ≥ 15 Tahun, 2007-2018	3
Gambar 1.3 Alasan Utama Pembelian Makanan Organik	9
Gambar 2.1 Model Penelitian	37
Gambar 3.1 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) Akhir	59
Gambar 4.1. Model Pengukuran Outer Model	79
Gambar 4.2. Model Struktural Inner Model	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Outer Loadings tahap 1	53
Tabel 3.4 Hasil Uji Outer Loadings tahap 2	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Konvergen	56
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan(Cross Loading).....	56
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan (HTMT)	57
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	58
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Persentase Usia.....	61
Tabel 4.3 Status Pernikahan	62
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan	62
Tabel 4.5 Pekerjaan.....	63
Tabel 4.6 Domisili	64
Tabel 4.7 Penghasilan	64
Tabel 4.8 Frekuensi Konsumsi Makanan Sehat di Restoran 6 Bulan Terakhir.....	65
Tabel 4.9 Klasifikasi Jawaban	66
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Kualitas Makanan	67
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Kualitas Lingkungan Fisik	68
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Kualitas Interaksi Pribadi.....	69
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif <i>Perceived Value</i>	70
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Kepuasan	71
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif <i>Trust</i>	72
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif <i>Commitment</i>	73

Tabel 4.17 Statistik Deskriptif <i>Word of Mouth</i>	74
Tabel 4.18 . Pengujian Validitas Konvergen (1).....	75
Tabel 4.19 Pengujian Validitas Konvergen (2).....	77
Tabel 4.20 Pengujian Validitas Konvergen AVE.....	78
Tabel 4.21 Pengujian Validitas Diskriminan (HTMT)	80
Tabel 4.22 Collinearity Statistic (VIF) <i>Outer VIF Values</i> <3,3 Uji Aktual	81
Tabel 4.23 Collinearity Statistic (VIF) <i>Inner VIF Values</i> <3,3 Uji Aktual	82
Tabel 4.24 Pengujian Reliabilitas.....	83
Tabel 4.25 Nilai R Square dan Q Square	85
Tabel 4.26 <i>Goodness of Fit</i>	86
Tabel 4.27 <i>Path coefficient</i>	87
Tabel 4.28 Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian saat ini.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER.....	103
LAMPIRAN B PRE TEST MEASUREMENT MODEL	111
LAMPIRAN C ACTUAL TEST MEASUREMENT MODEL.....	115
LAMPIRAN D ACTUAL TEST STRUCTURAL MODEL	125

