

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN & PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Batasan Masalah	17
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.5.1 Manfaat Teoritis	20
1.5.2 Manfaat Praktis	21
1.6 Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	23
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Customer Loyalty	23
2.1.2 Customer Satisfaction	25
2.1.3 Service Quality	28
2.1.4 Food Quality	30
2.1.5 Menu Selection	33
2.1.6 Price Fairness	35
2.1.7 Hygiene	37
2.1.8 Atmosphere	46
2.2 Penelitian Terdahulu	48
2.3 Pengembangan Hipotesis	51
2.3.1 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	51
2.3.2 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction	53
2.3.3 Pengaruh Menu Selection terhadap Customer Satisfaction	54
2.3.4 Pengaruh Price Fairness terhadap Customer Satisfaction	54

2.3.5 Pengaruh Hygiene terhadap Customer Satisfaction	55
2.3.6 Pengaruh Atmosphere terhadap Customer Satisfaction	56
2.3.7 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty ...	57
2.4 Model Penelitian	59
2.5 Bagan Alur Berpikir	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
3.1 Jenis Penelitian	62
3.2 Populasi dan Sampel	63
3.2.1 Populasi	63
3.2.2 Sampel	64
3.3 Metode Pengumpulan Data	65
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	68
3.5 Metode Analisis Data	70
3.5.1 Uji Realibilitas	83
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	85
4.1 Gambaran umum	85
4.1.1 4Fingers Crispy Chicken	85
4.1.2 Profil Responden	86
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia	88
4.2 Analisis Data	89
4.2.1 Tanggapan Responden	89
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	100
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	101
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	102
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Menu Selection</i>	104
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Price Fairness</i>	105
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap Hygiene	107
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap Atmosphere	108
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap Customer Satisfaction	110
4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap Customer Loyalty	112
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	114
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data	116
4.2.3.2 Evaluasi Outliers	117
4.2.3.2.1 Univariate Outliers	117
4.2.3.2.2 Multivariate Outliers	119
4.2.3.3 Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	120
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis)	120
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori variabel Eksogen	121
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori variabel Endogen	123
4.2.4 Analisis Full Structural Equation Modelling	124
4.2.5 Uji Reliability	127

4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis	128
4.2.6.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1)	129
4.2.6.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2)	130
4.2.6.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)	130
4.2.6.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4)	131
4.2.6.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5)	131
4.2.6.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6)	132
4.2.6.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7)	133
4.3 Pembahasan	133
BAB V KESIMPULAN	152
5.1 Simpulan	152
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis	153
5.1.1.1 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	153
5.1.1.2 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction	154
5.1.1.3 Pengaruh Menu Selection terhadap Customer Satisfaction	155
5.1.1.4 Pengaruh Price Fairness terhadap Customer Satisfaction	156
5.1.1.5 Pengaruh Hygiene terhadap Customer Satisfaction	158
5.1.1.6 Pengaruh Atmosphere terhadap Customer Satisfaction	159
5.1.1.7 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	160
5.1.2 Simpulan atas Masalah Penelitian	161
5.2 Implikasi	162
5.2.1 Implikasi Teoritis	162
5.2.2 Implikasi Manajerial	163
5.3 Rekomendasi	173
DAFTAR PUSTAKA	176
LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: HASIL UJI STRUCTURAL EQUATION MODEL	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN	E-1

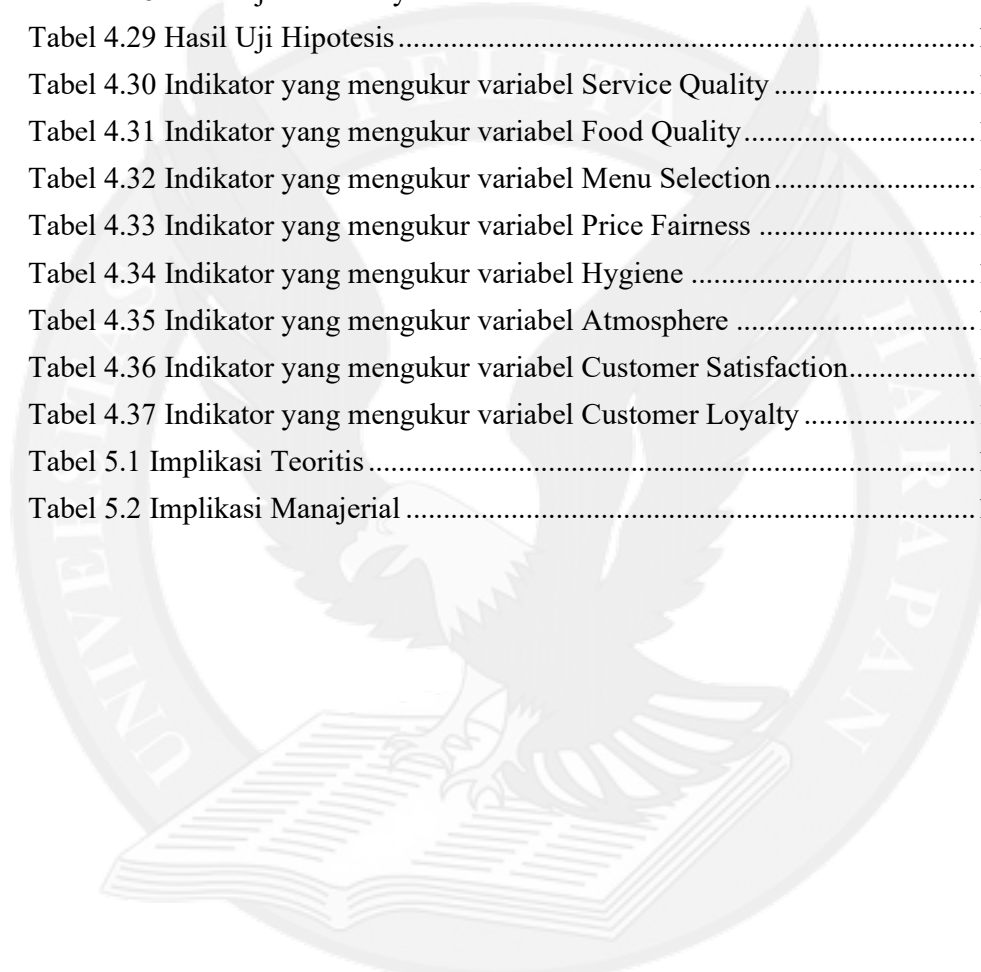
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Populasi Terbanyak di Dunia.....	1
Gambar 1.2 Restoran fast food McDonald’s.....	3
Gambar 1.3 Foodcourt di Singapura	4
Gambar 1.4 Restoran Solaria	4
Gambar 1.5 Restoran Cork & Screw.....	5
Gambar 1.6 Restoran the French Laundry	6
Gambar 1.7 Restoran 4Fingers Crispy Chicken, Medan	9
Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu.	49
Gambar 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	50
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	59
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	75
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	88
Gambar 4.3 Uji Variabel Service Quality, Food Quality, Menu Selection, Price Fairness, Hygiene, dan Atmosphere	121
Gambar 4.4 Uji Variabel Customer Satisfaction, Customer Loyalty.....	123
Gambar 4.5 Full Structural Equation Model.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	67
Tabel 3.2 Definisi Operasional	69
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	73
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	75
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam persamaan Konstruk Eksogen dan Endongen	76
Tabel 3.6 Index Pengujian Kelayakan pada Sebuah Model (Goodnes of Fit Index)	82
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	90
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Service Quality	90
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Food Quality	92
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Menu Selection	93
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Price Fairness.....	94
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Hygiene.....	96
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Atmosphere.....	97
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction.....	98
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Customer Loyalty	100
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Service Quality...101	
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Quality.....102	
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Menu Selection...104	
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Price Fairness106	
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Hygiene107	
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Atmosphere109	
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	110
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Loyalty	112
Tabel 4.20 Goodness of Fit Index	115
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data.....	116
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif Z-score	118
Tabel 4.23 Mahalanobis Distance	119

Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Service Quality, Food Quality, Menu Selection, Price Fairness, Hygiene, dan Atmosphere	122
Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Customer Satisfaction dan Customer Loyalty	124
Tabel 4.26 Index Pengujian Kelayakan	125
Tabel 4.27 Regression Weight Full Structural Equation Model	126
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliability	128
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis	129
Tabel 4.30 Indikator yang mengukur variabel Service Quality	138
Tabel 4.31 Indikator yang mengukur variabel Food Quality	139
Tabel 4.32 Indikator yang mengukur variabel Menu Selection	141
Tabel 4.33 Indikator yang mengukur variabel Price Fairness	142
Tabel 4.34 Indikator yang mengukur variabel Hygiene	144
Tabel 4.35 Indikator yang mengukur variabel Atmosphere	145
Tabel 4.36 Indikator yang mengukur variabel Customer Satisfaction	147
Tabel 4.37 Indikator yang mengukur variabel Customer Loyalty	149
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	162
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	168



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 UJI <i>STRUCTURAL EQUATION MODEL</i> (SEM)	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN	E-1

