

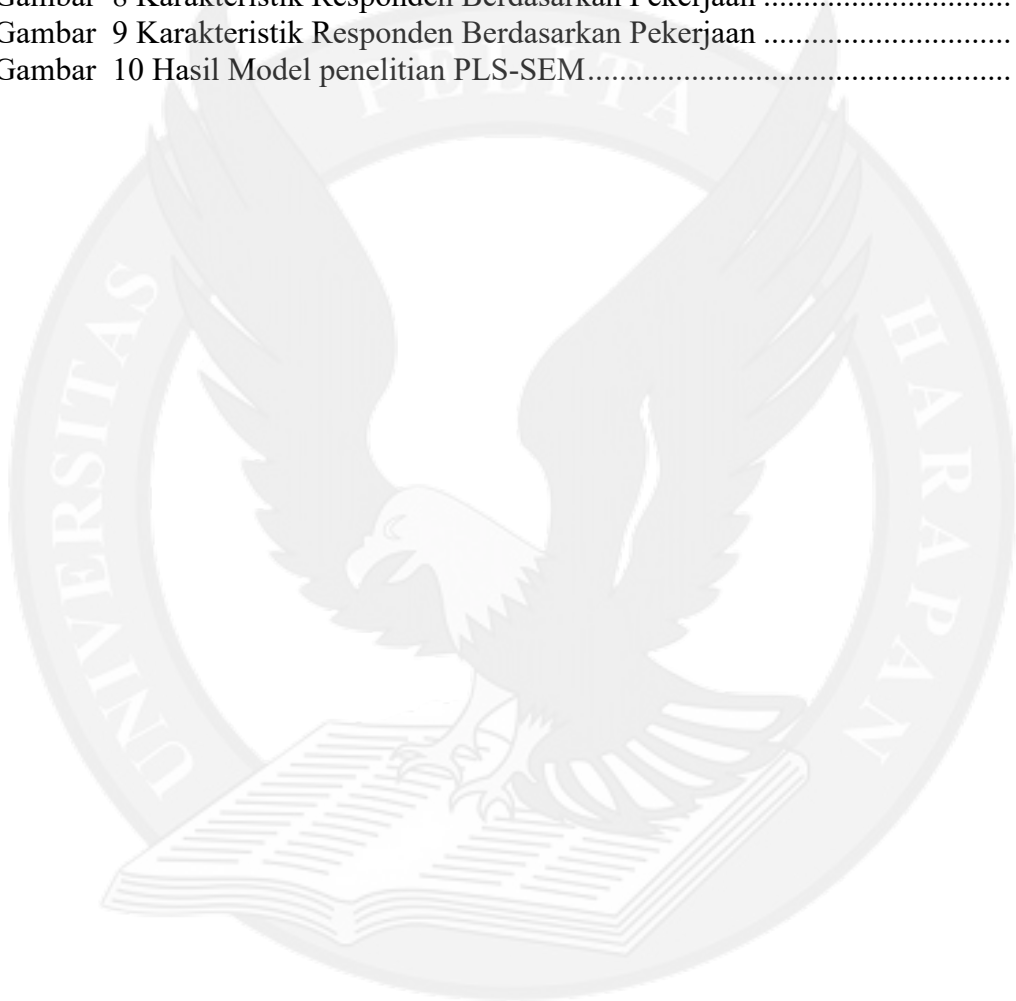
## DAFTAR ISI

PERNYATAAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
PERSETUJUAN PENGUJI PROYEK AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT (ENGLISH VERSION).....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pertanyaan Penelitian .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Sistematika Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Paparan Teoritis .....	13
B. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
C. Perumusan Hipotesis.....	18
D. Kerangka Konseptual .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20

A. Gambaran Umum Objek Penelitiang .....	20
B. Rancangan Penelitian .....	21
C. Metode Penentuan Sampel .....	21
D. Metode Pengumpulan Data .....	22
E. Pengukuran Variabel .....	23
1. Variabel Independen (Eksogen) .....	23
2. Variabel Dependen (Endogen) .....	24
F. Metode Analisis Data .....	25
1. Uji Validitas .....	25
2. Uji Reliabilitas .....	26
3. Uji Hipotesis .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
A. Hasil .....	27
1. Karakteristik Responden .....	27
2. Analisis Statistik Deskriptif .....	30
3. Hasil Uji instrument .....	33
4. Hasil Uji Hipotesis .....	36
B. Pembahasan .....	37
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN RENCANA KEBERLANJUTAN</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Simpulan .....	39
B. Saran .....	40
C. Rencana Keberlanjutan penelitian .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>65</b>

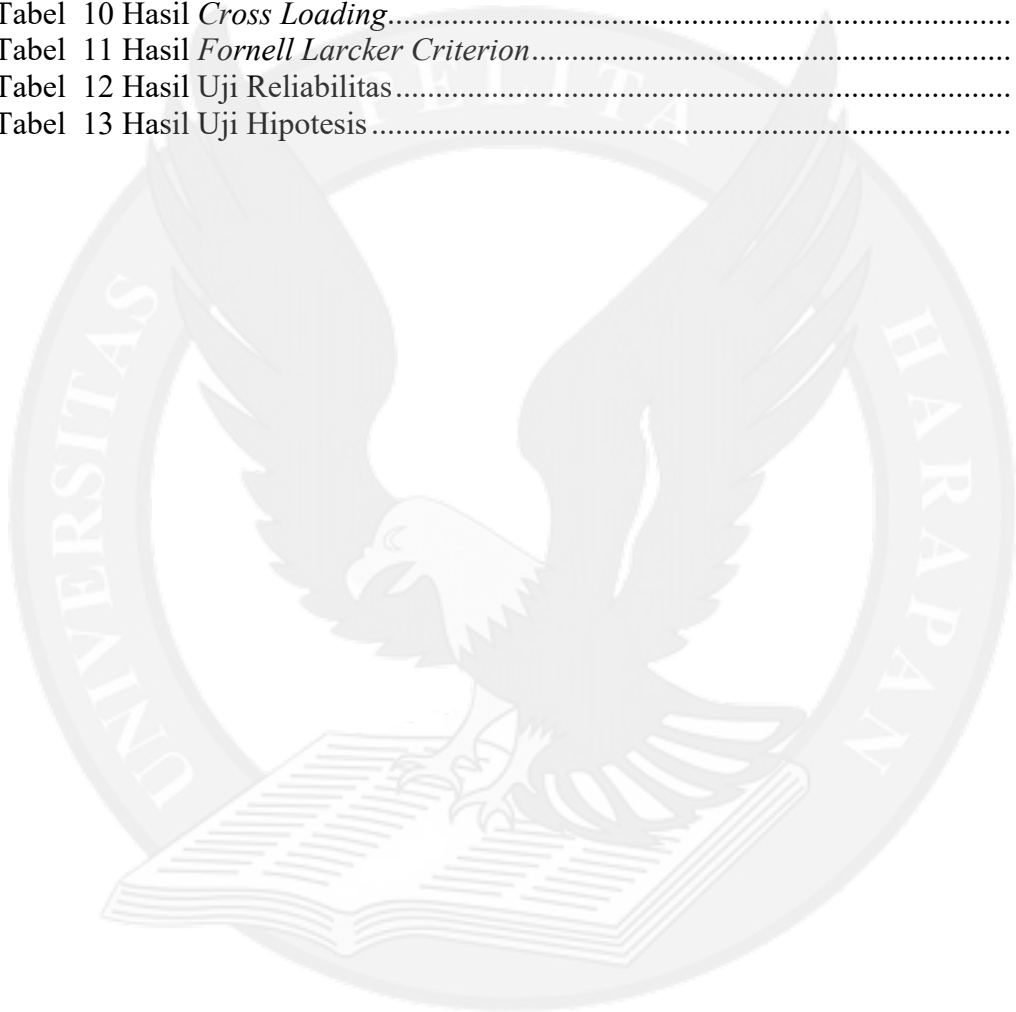
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Jumlah Usaha Pengelohan Makanan dan Minuman.....	3
Gambar 2 <i>Rating Google Review</i> .....	6
Gambar 3 Ulasan Pelanggan <i>Imperial Kitchen &amp; Dimsum</i> terkait kualitas makanan .....	7
Gambar 4 Ulasan Pelanggan <i>Imperial Kitchen &amp; Dimsum</i> terkait kualitas layanan .....	8
Gambar 5 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Gambar 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	28
Gambar 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
Gambar 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
Gambar 10 Hasil Model penelitian PLS-SEM.....	33



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	17
Tabel 2 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3 Syarat Uji Validitas .....	25
Tabel 4 Syarat Uji Reliabilitas .....	26
Tabel 5 Rata Rata Nilai <i>Food Quality</i> .....	30
Tabel 6 Rata Rata Nilai <i>Service Quality</i> .....	31
Tabel 7 Rata Rata Nilai <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
Tabel 8 Rata Rata Nilai <i>Customer Loyalty</i> .....	32
Tabel 9 Hasil <i>Convergent Validity Food Quality</i> .....	34
Tabel 10 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	35
Tabel 11 Hasil <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	35
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 13 Hasil Uji Hipotesis .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Olah Data <i>SMART PLS 4</i> .....	45
Lampiran 2 Pertanyaan Kuesioner .....	48
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Profil Responden .....	53
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel <i>Food Quality</i> .....	54
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i> .....	56
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	57
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	58
Lampiran 8 Jawaban Responden.....	59
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	64

