

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4    Tujuan Penelitian .....	9
1.5    Manfaat Penelitian .....	10
1.6    Batasan Penelitian .....	11
1.7    Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TINJAUAN LITERATUR .....	13
2.1    Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2    Kualitas Makanan.....	14
2.3    Kualitas Layanan.....	16
2.4    Harga dan Nilai .....	17
2.5    Suasana.....	19
2.6    Reputasi Restoran .....	20
2.7    Niat Berkunjung Kembali .....	21
2.8    Loyalitas Pelanggan .....	22
2.9    Hubungan antar Variabel .....	24
2.10    Penelitian Terdahulu.....	32
2.11    Model Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN .....	37
3.1    Jenis Penelitian.....	37
3.2    Subjek Penelitian.....	38
3.3    Objek Penelitian.....	39

3.4	Unit Analisis .....	39
3.5	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	40
3.6	Populasi dan Ukuran Sampel .....	48
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.8	Metode Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Profil Demografi Responden.....	55
4.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	56
4.3	Statistik Inferensial .....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		89
5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Implikasi Manajerial .....	91
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4	Saran Penelitian.....	98
DAFTAR PUSTAKA .....		99
LAMPIRAN .....		107

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Definisi O.....	41
Tabel 4. 1 Presentasi Profil Responden .....	55
Tabel 4. 2 Kualitas Makanan .....	56
Tabel 4. 3 Kualitas Layanan .....	58
Tabel 4. 4 Harga dan Nilai.....	60
Tabel 4. 5 Suasana .....	61
Tabel 4. 6 Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4. 7 Reputasi Restoran .....	64
Tabel 4. 8 Niat Berkunjung Kembali.....	65
Tabel 4. 9 Loyalitas Pelanggan.....	67
Tabel 4. 10 Table Outer Loading.....	69
Tabel 4. 11 Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability .....	70
Tabel 4. 12 Average Variance Extracted (AVE) .....	71
Tabel 4. 13 Heterotrait-Monotrait Ration (HTMT).....	72
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas (VIF).....	73
Tabel 4. 15 R Square .....	74
Tabel 4. 16 Q Square .....	76
Tabel 4. 17 F-Square.....	77
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis .....	78
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Tidak Langsung.....	83
Tabel 4. 20 Indikator Total Effects Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	84

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Path Model Uji Aktual .....	68
Gambar 4. 2 Struktural Model Uji Aktual .....	73
Gambar 4. 3 IPMA .....	86



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner .....	107
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS .....	111

