

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH 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	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Landasan teori.....	13
2.1.1 <i>Customer satisfaction</i>	13
2.1.2 <i>Customer loyalty</i>	15
2.1.3 <i>Product variety</i>	17
2.1.4 <i>Price</i>	18
2.1.5 <i>Design</i>	19
2.1.6 <i>Service quality</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1 Pengaruh <i>Service quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	23
2.3.2 Pengaruh <i>Design</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	23
2.3.3 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>satisfaction</i>	24
2.3.4 Pengaruh <i>Product variety</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	25
2.3.5 Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> terhadap <i>Customer loyalty</i>	25
2.4 Model Penelitian	26
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	26

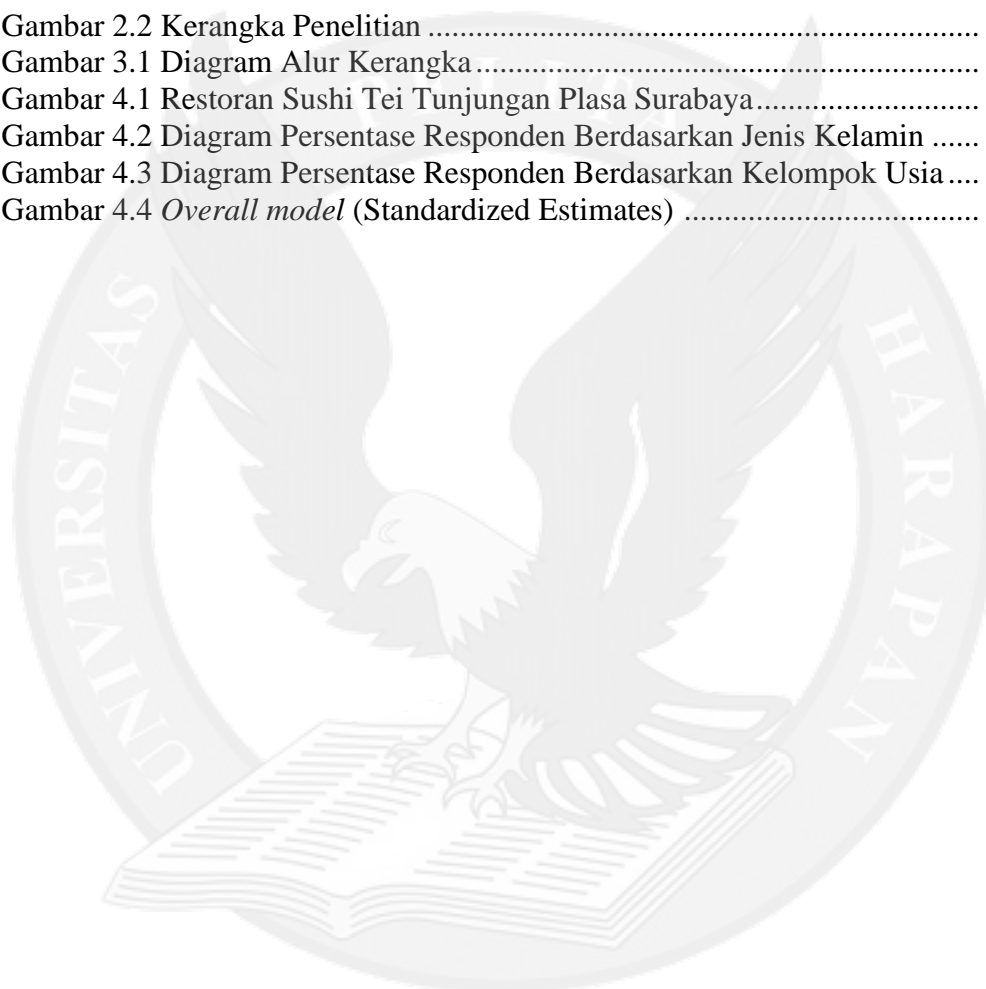
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	28
3.1.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.2 Jenis Data	28
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5 Metode Pengolahan Data	33
3.5.1 Pengujian Hipotesis	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Sushi Tei	46
4.2 Deskripsi Data Penelitian	47
4.2.1 Karakteristik Responden	47
4.2.2 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi	49
4.3 Pengujian Kualitas Data.....	54
4.3.1 Pengujian Data.....	54
4.3.2 <i>Goodness of Fit Indeks</i>	58
4.4 Analisis Model Penelitian	59
4.4.1 Model Konfirmatori.....	61
4.4.2 Model Struktural	64
4.5 Pengujian Hipotesis	65
4.6 Pembahasan.....	67
4.6.1 Model Struktural 1	67
4.6.2 Model Struktural 2	68
4.6.3 Pembahasan Kesenjangan	68
4.6.3.1 Variabel <i>Service quality</i>	68
4.6.3.2 Variabel <i>Design</i>	69
4.6.3.3 Variabel <i>Product variety</i>	71
4.6.3.4 Variabel <i>Price</i>	72
4.6.3.5 Variabel <i>Customer satisfaction</i>	73
4.6.3.6 Variabel <i>Customer loyalty</i>	73
BAB V KESIMPULAN.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	75
5.1.1.1 Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> di Sushi Tei	75
5.1.1.2 Pengaruh <i>Design</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> di Sushi Tei	75
5.1.1.3 Pengaruh <i>Product variety</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> di Sushi Tei	75
5.1.1.4 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> di Sushi Tei	76
5.1.1.5 Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> Terhadap	

<i>Customer loyalty</i> di Sushi Tei	76
5.2 Implikasi	76
5.2.1 Implikasi Teoritis	76
5.2.2 Implikasi Manajerial	78
5.3 Rekomendasi	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2010-2021 .	3
Gambar 1.2 Logo Sushi Tei	4
Gambar 1.3 Dapur Sushi Tei6	
Gambar 1.4 Variasi Produk Sushi Tei	8
Gambar 1.5 Harga Sushi Tei.....	9
Gambar 1.6 Review Pelanggan Sushi Tei.....	10
Gambar 2.2 Model Penelitian	26
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	27
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka	38
Gambar 4.1 Restoran Sushi Tei Tunjungan Plasa Surabaya.....	46
Gambar 4.2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.3 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia	48
Gambar 4.4 <i>Overall model</i> (Standardized Estimates)	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Penjualan Pasar Layanan Indonesia.....	2
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	37
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	39
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen.....	39
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	48
Tabel 4.3 Interval Rata-Rata Variabel Penelitian	49
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel <i>Service quality</i>	49
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel <i>Design</i>	50
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel <i>Product variety</i>	51
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel <i>Price</i>	52
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi <i>Customer satisfaction</i>	53
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi <i>Customer Loyalty</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	55
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Variance Extracted</i> dan <i>Composite reliability</i>	57
Tabel 4.12 Pengukuran <i>Goodness of Fit Indeks</i>	58
Tabel 4.13 Model Konfirmatori Variabel <i>Service quality</i>	62
Tabel 4.14 Model Konfirmatori Variabel <i>Design</i>	62
Tabel 4.15 Model Konfirmatori Variabel <i>Product variety</i>	62
Tabel 4.16 Model Konfirmatori Variabel <i>Price</i>	63
Tabel 4.17 Model Konfirmatori <i>Customer satisfaction</i>	63
Tabel 4.18 Model Konfirmatori <i>Customer loyalty</i>	64
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis Penelitian	65
Tabel 4.20 Indikator Terpenting dan Terbaik Variabel <i>Service quality</i>	69
Tabel 4.21 Indikator Terpenting dan Terbaik Variabel <i>Design</i>	69
Tabel 4.22 Indikator Terpenting dan Terbaik Variabel <i>Product variety</i>	71
Tabel 4.23 Indikator Terpenting dan Terbaik Variabel <i>Price</i>	72
Tabel 4.24 Indikator Terpenting dan Terbaik <i>Customer satisfaction</i>	73
Tabel 4.25 Indikator Terpenting dan Terbaik <i>Customer loyalty</i>	74
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis Penelitian	77
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial Berdasarkan Hasil Penelitian.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner	82
Lampiran B. Profil Responden	85
Lampiran C. Statistik Deskriptif Item Tiap Variabel	86
Lampiran D. Output text AMOS.....	87
Lampiran E. Perhitungan Varaince Extracted dan Construct Reliability	95

