

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 <i>Food Quality</i>	13
2.1.2 <i>Service Quality</i>	14
2.1.3 <i>Price</i>	15
2.1.4 <i>Waiting Time</i>	16
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.6 <i>Customer Loyalty</i>	18

2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.3.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.3.4	Pengaruh <i>Waiting Time</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	24
2.4	Model Penelitian	25
2.5	Bagan Alur Berpikir	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data	28
3.1.1	Jenis Penelitian	28
3.1.2	Jenis Data	29
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	31
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	32
3.5	Metode Analisis Data	35
3.5.1	Pengolahan Data	35
3.5.2	Pengujian Hipotesis	36
3.5.2.1	Uji Validitas	37
3.5.2.2	Uji Relibilitas	38
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik	38
3.5.3	Analisis Linear Regresi sederhana (<i>Simple Regression</i>)	42
3.5.4	Analisis Linear Regresi berganda (<i>Multiple Regression</i>)	42
3.5.5	Koefisien Korelasi (R)	44

3.5.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.5.7	Uji F	45
3.5.8	Uji T	46
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1	Sekilas Mengenai Pentol Kepo.....	47
4.1.2	Ragam produk Pentol Kepo	48
4.2	Profil Responden.....	49
4.3	Statistik Deskriptif.....	51
4.3.1	Analisis deskriptif Variable <i>Food Quality</i>	52
4.3.2	Analisis Deskriptif <i>Price</i>	53
4.3.3	Analisis Deskriptif <i>Service Quality</i>	54
4.3.4	Analisis Deskriptif <i>Waiting Time</i>	56
4.3.5	Analisis Deskriptif Customer Satisfaction.....	57
4.3.6	Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	58
4.4	Distribusi Responden penelitian	60
4.4.1	Penjelasan Distribusi Responden terhadap <i>Food Quality</i>	60
4.4.2	Penjelase Distribusi Responden terhadap <i>Price</i>	61
4.4.3	Penjelasan Distribusi Responden terhadap <i>Service Quality</i>	62
4.4.4	Penjelasan Distribusi Responden terhadap <i>Waiting Time</i>	64
4.4.5	Penjelasan Distribusi Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	65
4.4.6	Penjelasan Distribusi Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	66
4.5	Uji Validitas.....	68
4.6	Uji Reliabilitas	69
4.7	Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	70
4.7.1	Uji Normalitas	70
4.7.2	Uji Multikolinearitas	72
4.7.3	Uji Heterokedastisitas	73

4.7.4	Uji Linearitas	74
4.8	Metode Analisis Statistik.....	75
4.8.1	Analisis Regresi.....	75
4.8.1.1	Analisis Regresi Sederhana.....	75
4.8.1.2	Analisis Regresi Berganda	76
4.8.2	Analisis Koefisien Korelasi	78
4.8.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	78
4.8.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	79
4.9	Metode Pengujian Hipotesis	80
4.9.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	80
4.9.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	81
4.10	Pembahasan.....	83
4.11	Analisis model secara keseluruhan.....	89
BAB 5	PENUTUP.....	97
5.1	Kesimpulan	97
5.1.1	Kesimpulan Atas Hipotesis	97
5.1.1.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> 97	
5.1.1.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	97
5.1.1.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	98
5.1.1.4	Pengaruh <i>Waiting Time</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> 98	
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	99
5.2	Implikasi.....	99
5.2.1	Implikasi Teoritis	99
5.2.2	Implikasi Manajerial	101

5.3 Rekomendasi	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN KUESIONER	108



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pertumbuhan UMKM 2015-2019.....	3
Gambar 1.2 Ulasan <i>Food Quality</i> Pentol Kepo.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian Jurnal Utama.....	20
Gambar 2.2 Hasil Penelitian Jurnal Utama.....	21
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia	50
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i>	71
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas <i>Customer Loyalty</i>	71
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Satisfaction.....	73
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Loyalty	73
Gambar 4.7 Model Penelitian (Hasil) 1	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar brand di bidang Fnb camilan terutama Pentol tahun 2024.....	6
Tabel 3.1 Nilai Rentang Variable	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
Tabel 4.1 Enam Camilan Pentol Kepo	48
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	50
Tabel 4.4 Interval Nilai Analisis Deskriptif	51
Tabel 4.5 Deskriptif variable <i>Food Quality</i>	52
Tabel 4.6 Deskriptif variable <i>Price</i>	53
Tabel 4.7 Deskriptif Variable <i>Service Quality</i>	55
Tabel 4.8 Deskriptif Variable <i>Waiting Time</i>	56
Tabel 4.9 Deskriptif Variable <i>Customer Satisfaction</i>	57
Tabel 4.10 Deskriptif Variable <i>Customer Loyalty</i>	59
Tabel 4.11 Distribusi jawaban responden terhadap variable <i>Food Quality</i>	60
Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden terhadap variable <i>Price</i>	61
Tabel 4.13 Distribusi jawaban responden terhadap variable <i>Service Quality</i>	63
Tabel 4.14 Distribusi jawaban responden terhadap variable <i>Waiting Time</i>	64
Tabel 4.15 Distribusi jawaban responden terhadap variable <i>Customer satisfaction</i>	65

Tabel 4.16 Distribusi jawaban responden terhadap variable <i>Customer Loyalty</i> .	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variable <i>Food Quality</i>	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variable <i>Price</i>	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variable <i>Service Quality</i>	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variable <i>Waiting Time</i>	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variable <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variable <i>Customer Loyalty</i>	69
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.22 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	70
Tabel 4.23 Nilai Tolerance Dan VIF	72
Tabel 4.24 Spearman Test Correlation	74
Tabel 4.25 Hasil Uji Linearitas	74
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*CL)	75
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Berganda (FQ,P,SQ,WT*CS)	76
Tabel 4.28 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	79
Tabel 4.29 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2)	79
Tabel 4.30 Hasil (Uji-F)	80
Tabel 4.31 Hasil (Uji-T)	81
Tabel 4.32 Indicator – indicator yang mengukur variable <i>Food Quality</i>	91
Tabel 4.33 Indicator – indicator yang mengukur variable <i>Price</i>	92
Tabel 4.34 Indicator – indicator yang mengukur variable <i>Service Quality</i>	93
Tabel 4.35 Indicator – indicator yang mengukur variable <i>Waiting Time</i>	95

Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	99
--	-----------

Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	101
---	------------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuisisioner	108
LAMPIRAN TURNITINE 1	118
LAMPIRAN SPSS 1	111
LAMPIRAN SPSS 2	112
LAMPIRAN SPSS 3	113
LAMPIRAN SPSS 4	114
LAMPIRAN SPSS 5	115
LAMPIRAN SPSS 6	116
LAMPIRAN SPSS 7	117
LAMPIRAN TURNITINE 1	118