

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Masalah Penelitian	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis	18
1.4.2 Manfaat Praktis	19
1.5 Batasan Masalah.....	19
1.6 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	21
2.1 Tinjauan Pustaka	21
2.1.1 <i>Brand Loyalty</i>	21
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.1.3 <i>Food Quality</i>	24
2.1.4 <i>Service Quality</i>	26
2.1.5 <i>Location</i>	27
2.1.6 <i>Price</i>	28
2.1.7 <i>Variety</i>	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31

2.3	Pengembangan Hipotesis	33
2.3.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.3.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.3.3	Pengaruh <i>Location</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.3.4	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	35
2.3.5	Pengaruh <i>Variety</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	36
2.3.6	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	36
2.4	Pemetaan Penelitian	37
2.5	Model Penelitian	38
2.6	Bagan Alur Berpikir	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data	41
3.1.1	Jenis Penelitian.....	41
3.1.2	Jenis Data	42
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi.....	42
3.2.2	Sampel.....	43
3.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.5	Metode Analisis Data	48
3.5.1	Statistik Deskriptif	48
3.5.2	<i>Structural Equation Modelling (SEM) Partial Least Square</i>	49
3.5.3	<i>Outer Model</i>	49
3.5.4	<i>Inner Model</i>	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.2	Analisis Profil Responden.....	57
4.3	Statistik Deskriptif.....	59
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i>	59
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	61
4.3.3	Statistik Deskriptif Variabel <i>Location</i>	63
4.3.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i>	64
4.3.5	Statistik Deskriptif Variabel <i>Variety</i>	66
4.3.6	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	67

4.3.7	Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Loyalty</i>	69
4.4	Pengujian Hipotesa.....	70
4.4.1	<i>Outer Model</i>	70
4.4.2	<i>Common Method Bias</i>	76
4.4.3	<i>Inner Model</i>	77
4.4.4	Uji Hipotesis	81
4.5	Pembahasan.....	82
4.5.1	<i>Customer Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Brand Loyalty</i>	82
4.5.2	<i>Food Quality</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	84
4.5.3	<i>Location</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	85
4.5.4	<i>Price</i> berpengaruh positif dan Signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	86
4.5.5	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	87
4.5.6	<i>Variety</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	88
4.6	Analisa Model Secara Keseluruhan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		93
5.1	Kesimpulan	93
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	94
5.2	Implikasi.....	96
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	96
5.2.2	Implikasi Manajerial	97
5.3	Keterbatasan dan Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....		100

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Data Penduduk Indonesia tahun 2024.....	2
Gambar 1.2 Logo Pempek Farina	9
Gambar 1.3 Penilaian <i>Food Quality</i> Pempek Farina Nginden Surabaya.....	10
Gambar 1.4 Penilaian <i>Service Quality</i> Pempek Farina Nginden Surabaya	11
Gambar 1.5 <i>Location</i> Pempek Farina Nginden Surabaya.....	12
Gambar 1.6 <i>Price</i> Menu Paket Hemat Pempek Farina	13
Gambar 1.7 <i>Variety</i> menu pempek Farina.....	14
Gambar 1.8 <i>Riview</i> keseluruhan Pempek Farina Nginden.....	15
Gambar 1.9 Voucher Promo dan gratis untuk pelanggan Pempek Farina.....	16
Gambar 2. 1 Metode Penelitian Terdahulu.....	32
Gambar 2. 2 Hasil Penelitian Hipotesis Terdahulu	32
Gambar 2. 3 Model Penelitian	38
Gambar 2. 4 Bagan Alur Berpikir	40
Gambar 4.1 Web Resmi Pempek Farina	55
Gambar 4.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	58
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	71
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	78
Gambar 4.6 Model Penelitian (Hasil)	90

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. 1 Pesaing Pempek Farina	5
Tabel 2. 1 Pemetaan Penelitian	37
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	44
Tabel 3. 2 Desain Inti Kuesioner Lingkup Pertanyaan	45
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	58
Tabel 4. 3 Nilai Rentang Variabel	59
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i>	59
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	61
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Location</i>	63
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i>	64
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Variety</i>	66
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	67
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Loyalty</i>	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Konvergen - <i>Outer Loading</i>	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Konvergen- <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Diskriminan-HTMT.....	74
Tabel 4. 14 Uji Validitas Diskriminan- HTMT <i>Inference</i>	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Reliability</i>	76
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4. 17 Uji <i>Coefficient of Determination (R-Square)</i>	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Effect of Size (F Square)</i>	79
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Coefficient of Relevance (Q Square)</i>	80
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	81
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis.....	96
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	97

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
LAMPIRAN A Kuesioner.....	A-1
LAMPIRAN B Tabulasi Data Kuesioner.....	B-1
LAMPIRAN C Analisis Data.....	C-1
LAMPIRAN D Hasil Uji Plagiarisme.....	D-1

